Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | Public Works and Government Services Canada

Canada

Au service du GOUVERNEMENT, au service des CANADIENS.

Respect • Integrity • Excellence • Leadership

RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

2014–2015

Judy M. Foote, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

ISSN 2368-576X Title: Rapport ministériel sur le rendement (Canada. Travaux publics et services gouvernementaux Canada)

Rapport ministériel sur le rendement 2014–2015. P1-18F-PDF

Table des matières

Message de la ministre 1

Section I : Aperçu des dépenses de l'organisation 2
Profil organisationnel 2
Contexte organisationnel 3
Dépenses réelles 16
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 19
Tendances relatives aux dépenses du Ministère 20
Budget des dépenses par crédits votés 20

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 21
Résultat stratégique 21
Programmes, sous-programmes et sous-sous-programmes 21
Programme 1.1 : Approvisionnements 21
Sous-programme 1.1.1 : Services d'approvisionnement généraux 23
Sous-programme 1.1.2 : Services d'approvisionnement personnalisés 25
Sous-programme 1.1.3 : Intendance de l'approvisionnement 28
Sous-sous-programme 1.1.3.1 : Gestion stratégique et politique d'approvisionnement 29
Sous-sous-programme 1.1.3.2 : Mobilisation des clients et des fournisseurs 31
Sous-programme 1.1.4 : Innovation et appui liés à l'approvisionnement 33
Sous-sous-programme 1.1.4.1 : Programme canadien pour la commercialisation des innovations 34
Sous-sous-programme 1.1.4.2 : Gestion des biens 35
Sous-sous-programme 1.1.4.3 : Office des normes générales du Canada 36
Programme 1.2 : Services de gestion des locaux et des biens immobiliers 38
Sous-programme 1.2.1 : Locaux fédéraux 41
Sous-programme 1.2.2 : Avoirs fédéraux 43
Sous-programme 1.2.3 : Services immobiliers 45
Sous-programme 1.2.4 : Paiements versés en remplacement d'impôts 47
Sous-programme 1.2.5 : Cité parlementaire 48
Sous-programme 1.2.6 : Assainissement des étangs de goudron de Sydney 51
Programme 1.3 : Receveur général du Canada 53
Sous-programme 1.3.1 : Intendance du Trésor et des comptes du Canada 55
Sous-programme 1.3.2 : Services du receveur général 57
Programme 1.4 : Programmes et services d'intégrité 59
Sous-programme 1.4.1 : Sécurité des contrats 60
Sous-programme 1.4.2 : Marchandises contrôlées 62
Sous-programme 1.4.3 : Expertise comptable judiciaire 63
Sous-programme 1.4.4 : Services d'intégrité opérationnelle 64
Programme 1.5 : Administration de la paye et des pensions fédérales 66
Sous-programme 1.5.1 : Paye 68
Sous-programme 1.5.2 : Pensions 70
Programme 1.6 : Gestion linguistique et services connexes 73
Sous-programme 1.6.1 : Programme de normalisation terminologique 75

Sous-programme 1.6.2 : Traduction et autres services linguistiques ... 77
Sous-programme 1.6.3 : Traduction et interprétation au Parlement ... 79
Sous-programme 1.6.4 : Interprétation des conférences ... 81
Programme 1.7 : Programmes et services spécialisés ... 83
Sous-programme 1.7.1 : Écologisation des opérations gouvernementales ... 85
Sous-programme 1.7.2 : Stratégie de service à la clientèle ... 86
Sous-programme 1.7.3 : Services d'information du gouvernement ... 88
Sous-programme 1.7.4 : Services d'imagerie documentaire ... 90
Sous-programme 1.7.5 : Services de voyage partagés ... 91
Sous-programme 1.7.6 : Service central de déménagement ... 93
Sous-programme 1.7.7 : Intégration des services partagés ... 94
Sous-programme 1.7.8 : Programme des bureaux régionaux des ministres ... 96
Programme 1.8 : Ombudsman de l'approvisionnement ... 98
Sous-programme 1.8.1 : Examen des pratiques d'approvisionnement et de passation de marchés ... 99
Sous-programme 1.8.2 : Programme de gestion des plaintes et de règlement des différends ... 101
Programme 1.9 : Services internes ... 104
[Sous-programme 1.9.1 : Soutien à la gestion et gouvernance] ... 106
Sous-sous-programme 1.9.1.1 : Services de gestion et de surveillance ... 106
Sous-sous-programme 1.9.1.2 : Services de communication ... 108
Sous-sous-programme 1.9.1.3 : Services juridiques ... 108
[Sous-programme 1.9.2 : Services de gestion des ressources] ... 109
Sous-sous-programme 1.9.2.1 : Services de gestion des ressources humaines ... 109
Sous-sous-programme 1.9.2.2 : Services de gestion financière ... 110
Sous-sous-programme 1.9.2.3 : Services de gestion de l'information ... 111
Sous-sous-programme 1.9.2.4 : Services de technologie de l'information ... 112
Sous-sous-programme 1.9.2.5 : Voyages et autres services administratifs ... 114
[Sous-programme 1.9.3 : Services de gestion des biens] ... 114
Sous-sous-programme 1.9.3.1: Services des biens immobiliers ... 114
Sous-sous-programme 1.9.3.2 : Services du matériel ... 115
Sous-sous-programme 1.9.3.3 : Services des acquisitions ... 116

Section III : Renseignements supplémentaires ... 117
Points saillants des états financiers ... 117
États financiers ... 120
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires ... 120
Dépenses fiscales et évaluations ... 120

Section IV : Coordonnées de l'organisation ... 121

Annexe I : Définitions ... 122

Notes en fin de texte ... 125

Message de la ministre

En tant que ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, je suis heureuse de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement 2014–2015*.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) a travaillé fort pour respecter les priorités énoncées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015*. Exceller dans les opérations gouvernementales, offrir des programmes et des services centraux de grande qualité, assurer une saine intendance au nom de la population canadienne et combler les besoins en matière de programmes des institutions fédérales sont toutes des priorités de premier plan de SPAC. Je suis fière du travail que le Ministère a accompli pour atteindre ces objectifs.

La Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale de SPAC est l'un de ses engagements importants. En mettant en œuvre cette stratégie, nous ferons en sorte que la Marine royale canadienne soit capable de fonctionner en tant que réelle force maritime, tout en favorisant la croissance de notre économie et en créant des emplois. Des investissements permanents aideront à renforcer la Marine, tout en veillant à ce que l'équipement soit acquis plus rapidement et au moyen d'une surveillance parlementaire rigoureuse.

Par ailleurs, le Ministère a aidé des Canadiens et Canadiennes à démarrer leur entreprise grâce au Programme d'innovation Construire au Canada. Les innovations retenues ont permis de soutenir notre économie et de créer de bons emplois pour la population canadienne. Ce programme ne représente que l'une des nombreuses façons dont le gouvernement du Canada aide les entreprises et les entrepreneurs à devenir plus novateurs et concurrentiels et à obtenir davantage de succès.

Pour protéger l'intégrité de ses activités, le Ministère a amélioré la manière dont il administre le Cadre d'intégrité. SPAC a également consulté des associations de l'industrie en ce qui a trait aux pratiques futures en matière d'intégrité pour accroître la diligence raisonnable et s'assurer que nous fassions seulement affaire avec des fournisseurs qui respectent la loi et qui agissent avec intégrité.

SPAC a aussi réalisé des progrès importants en lien avec la réhabilitation des édifices de la Cité parlementaire, un projet qui continue de se dérouler dans le respect du calendrier, de la portée et du budget. Avant la fin de l'exercice, le Ministère avait terminé la réhabilitation de l'édifice Sir- John-A.-Macdonald, lequel accueille maintenant en permanence des réunions et des fonctions parlementaires d'envergure.

J'aimerais profiter de la présentation de ce rapport pour remercier tous les employés de SPAC. Leur dévouement a été crucial au respect des produits livrables du dernier exercice. Pour l'exercice à venir, le Ministère continuera de se concentrer sur les résultats pour le compte de ses organisations clientes et de la population canadienne.

Judy M. Foote, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

Section I : Aperçu des dépenses de l'organisation

Profil organisationnel

Ministre : Judy M. Foote

Chef de l'institution : George Da Pont

Portefeuille ministériel : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Instrument habilitant : La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*[i] a permis la création de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Année de constitution ou d'établissement : 1841

Autre : La ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux assume des responsabilités en vertu de 19 autres lois. Voici les plus importantes :

- *Loi sur Services partagés Canada*[ii]
- *Loi sur l'expropriation*[iii]
- *Loi sur la production de défense*[iv]
- *Loi sur l'administration des biens saisis*[v]
- *Loi sur les biens de surplus de la Couronne*[vi]
- *Loi sur la gestion des finances publiques*[vii]

Contexte organisationnel

Raison d'être

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. En vertu de son vaste mandat, il aide les ministères et organismes fédéraux à atteindre les objectifs qui leur sont confiés en agissant comme acheteur central, gestionnaire immobilier, spécialiste des questions linguistiques, trésorier, comptable et administrateur de la paye et des pensions. La vision du Ministère consiste à exceller dans les opérations gouvernementales, et son résultat stratégique et sa mission sont d'offrir des programmes et des services centraux de première qualité qui assurent une saine intendance au profit de la population canadienne et qui sont adaptés aux besoins en matière de programmes des institutions fédérales.

TPSGC dirige la transformation des services administratifs du gouvernement du Canada. Par l'exécution des programmes et des services essentiels à l'échelle du gouvernement ainsi que la réalisation des principales initiatives de transformation, le Ministère aide le gouvernement à faire des affaires conformément aux normes modernes qui définissent une organisation renouvelée, notamment sur les plans de l'efficience, de l'efficacité, de la connectivité et de l'optimisation des ressources pour les clients et la population canadienne.

Responsabilités

Mis sur pied en 1841, le Ministère a joué un rôle de premier plan dans la construction des canaux, des routes, des ponts, des édifices du Parlement, des bureaux de poste et des immeubles fédéraux dans tout le pays.

TPSGC est aujourd'hui un organisme opérationnel sophistiqué du gouvernement. Il emploie plus de 12 500 employés permanents qui travaillent dans toutes les régions du pays ainsi qu'à l'administration centrale, située dans la région de la capitale nationale.

Adoptée en 1996, la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* (la *Loi*) a donné naissance au Ministère, en plus d'en définir les pouvoirs pour ce qui est des services qu'il offre. De plus, la *Loi* a désigné TPSGC comme un organisme de services communs chargé de fournir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes, qui comprennent aujourd'hui :

- l'approvisionnement;
- la fourniture de locaux à bureaux et d'installations;
- les services d'architecture et de génie;
- la construction, l'entretien et la réparation d'ouvrages publics et de biens immobiliers fédéraux;
- les services de paye et de pensions;

- les fonctions du receveur général, l'administration du trésor du Canada et la tenue des comptes du Canada;
- les services linguistiques;
- les services de sécurité industrielle;
- les programmes spécialisés, dont les applications pangouvernementales et l'écologisation des opérations gouvernementales.

Le Ministère a pour objectif de gérer ses activités en faisant preuve d'intégrité, de responsabilisation et de transparence ainsi qu'en offrant des services à valeur ajoutée à ses ministères et organismes clients et à la population canadienne. Pour ce faire, TPSGC :

- injecte environ 16 milliards de dollars chaque année dans l'économie canadienne au moyen de contrats publics pour 140 ministères et organismes fédéraux, dont 12,2 milliards ou 76 % pour des contrats non militaires. De ces 12,2 milliards, 34 % sont versés aux PME canadiennes;[1]
- traite des mouvements de trésorerie représentant plus de 2,3 billions de dollars par l'entremise de la fonction de receveur général;
- émet chaque année plus de 13,6 millions de paiements fédéraux relatifs à la paye et aux pensions;
- fournit des locaux aux parlementaires et à plus de 265 000 fonctionnaires fédéraux dans quelque 1 641 emplacements partout au Canada;
- gère un portefeuille de biens immobiliers appartenant à l'État qui a une valeur marchande de 7,3 milliards de dollars, lequel compte 18 ouvrages techniques comme des ponts et des barrages;
- verse chaque année des paiements de loyer de 1 228 milliards de dollars dans le cadre de 1 706 contrats de location;
- gère 30 % du répertoire immobilier du gouvernement fédéral[viii] selon la superficie de plancher totale;
- verse un montant de 549,2 millions de dollars en paiements en remplacement d'impôts à 1 233 autorités taxatrices pour le compte du gouvernement du Canada;
- fournit chaque année des services de traduction et d'interprétation pour plus de 2 000 séances du Parlement et réunions de comités parlementaires, et gère la traduction de plus d'un million de pages chaque année pour le compte d'autres organisations fédérales;
- traite et numérise plus de 30,4 millions de pages par année pour les ministères et organismes fédéraux;
- prépare les Comptes publics du Canada; dans le cadre de ces activités, TPSGC a reçu une opinion non modifiée du Bureau du vérificateur général du Canada pour la seizième année consécutive;

[1] D'après une moyenne sur trois ans (de 2012–2013 à 2014–2015)

- offre des services relatifs aux ressources humaines à l'aide de systèmes de gestion des ressources humaines normalisés et regroupés, et appuie les ministères dans la transition vers une version unique et normalisée de PeopleSoft 9.1 (Mes RHGC).

Le portefeuille du ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux comprend Services partagés Canada, qui fait l'objet de rapports distincts. Il inclut également deux sociétés d'État : la Société immobilière du Canada limitée et Construction de Défense Canada. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement relève du ministre et mène ses activités de façon indépendante. Les activités des sociétés d'État et du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement sont décrites dans des rapports annuels distincts que le ministre présente au Parlement.

Résultat stratégique et architecture d'harmonisation des programmes

Approuvée par le Conseil du Trésor, l'architecture d'harmonisation des programmes (AHP) de TPSGC contribue à l'atteinte du résultat stratégique du Ministère :

> Offrir des programmes et des services centraux de première qualité qui assurent une saine intendance au profit de la population canadienne et qui sont adaptés aux besoins en matière de programmes des institutions fédérales.

Le tableau ci-après dresse la liste des programmes compris dans l'AHP de TPSGC de 2014–2015.

Architecture d'harmonisation des programmes de TPSGC de 2014–2015

Programme	Sous-programme
1.1 Approvisionnements	1.1.1 Services d'approvisionnement généraux 1.1.2 Services d'approvisionnement personnalisés 1.1.3 Intendance de l'approvisionnement 1.1.3.1 Gestion stratégique et politique d'approvisionnement 1.1.3.2 Mobilisation des clients et des fournisseurs 1.1.4 Innovation et appui liés à l'approvisionnement 1.1.4.1 Programme canadien pour la commercialisation des innovations [2] 1.1.4.2 Gestion des biens 1.1.4.3 Office des normes générales du Canada
1.2 Services de gestion des locaux et des biens immobiliers	1.2.1 Locaux fédéraux 1.2.2 Avoirs fédéraux 1.2.3 Services immobiliers 1.2.4 Paiements versés en remplacement d'impôts 1.2.5 Cité parlementaire 1.2.6 Assainissement des étangs de goudron de Sydney
1.3 Receveur général du Canada	1.3.1 Intendance du Trésor et des comptes du Canada 1.3.2 Services du receveur général
1.4 Programmes et services d'intégrité	1.4.1 Sécurité des contrats 1.4.2 Marchandises contrôlées 1.4.3 Expertise comptable judiciaire 1.4.4 Services d'intégrité opérationnelle
1.5 Administration de la paye et des pensions fédérales	1.5.1 Paye 1.5.2 Pensions
1.6 Gestion linguistique et services connexes	1.6.1 Programme de normalisation terminologique 1.6.2 Traduction et autres services linguistiques 1.6.3 Traduction et interprétation au Parlement 1.6.4 Interprétation des conférences
1.7 Programmes et services spécialisés	1.7.1 Écologisation des opérations gouvernementales 1.7.2 Stratégie de service à la clientèle 1.7.3 Services d'information du gouvernement 1.7.4 Services d'imagerie documentaire 1.7.5 Services de voyage partagés 1.7.6 Service central de déménagement 1.7.7 Intégration des services partagés 1.7.8 Programme des bureaux régionaux des ministres
1.8 Ombudsman de l'approvisionnement [ix]	1.8.1 Examen des pratiques d'approvisionnement et de passation de marchés 1.8.2 Programme de gestion des plaintes et de règlement des différends
1.9 Services internes	1.9.1 Soutien à la gestion et gouvernance 1.9.1.1 Services de gestion et de surveillance 1.9.1.2 Services de communication 1.9.1.3 Services juridiques 1.9.2 Services de gestion des ressources 1.9.2.1 Services de gestion des ressources humaines 1.9.2.2 Services de gestion financière 1.9.2.3 Services de gestion de l'information 1.9.2.4 Services de technologie de l'information 1.9.2.5 Voyages et autres services administratifs 1.9.3 Services de gestion des biens 1.9.3.1 Services des biens immobiliers 1.9.3.2 Services du matériel 1.9.3.3 Services des acquisitions

[2] Ce programme a été renommé programme d'innovation *Construire au Canada*.

Contribution des priorités au résultat stratégique

En 2014–2015, le Ministère comptait trois priorités organisationnelles à l'appui du résultat stratégique :

1. prestation de services efficients et efficaces;
2. transformation des infrastructures essentielles;
3. saine intendance et excellence en matière de gestion.[3]

Celles-ci figurent dans le tableau Priorités organisationnelles et l'analyse des programmes, des sous-programmes et des sous-sous-programmes par résultat stratégique qui se trouve à la section II du présent rapport.

Stratégie de service à la clientèle de TPSGC

TPSGC a lancé sa stratégie de service à la clientèle en 2010 afin d'améliorer la gestion des activités du gouvernement et de renforcer les relations avec les partenaires par la prestation de services efficaces et efficients et une culture d'excellence du service. Cette initiative panministérielle est axée sur six piliers qui sont désormais solidement enracinés dans la culture de TPSGC :

1. les ententes de services;
2. les normes de service;
3. les offres de services;
4. la mobilisation des clients;
5. la satisfaction de la clientèle;
6. la culture du service à la clientèle.

TPSGC a renforcé la satisfaction de la clientèle et les relations avec celle-ci grâce à la mobilisation des clients, à des ententes de services interministérielles, au baromètre des relations avec la clientèle et à la publication électronique annuelle Nos services, nos normes et nos résultats[x].

TPSGC a également amélioré la culture de l'excellence du service en intégrant la compétence en service à la clientèle dans tous les aspects de la gestion des ressources humaines—y compris la planification, l'apprentissage, la dotation, la reconnaissance et la gestion du rendement. La compétence en service à la clientèle s'applique à tous les employés de TPSGC et contient un ensemble de comportements axés sur l'excellence du service à la clientèle.

[3] Il convient de souligner que les trois priorités organisationnelles actuelles de TPSGC sont les suivantes : optimisation des ressources, innovation et modernisation, et excellence du service. Ces priorités ont été établies dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2015–2016 et seront présentées dans le prochain rapport ministériel sur le rendement.

En 2014–2015, nous avons poursuivi l'amélioration du service à la clientèle en définissant l'orientation future de la Stratégie de service à la clientèle. Cette stratégie renouvelée fait de TPSGC un partenaire estimé pour ce qui est de la gestion des opérations gouvernementales. Les trois nouvelles priorités suivantes sont comprises dans la stratégie :

1. mobiliser les clients dès le début et de façon continue;
2. habiliter les employés à tous les niveaux afin d'encourager l'excellence du service au moyen de la formation et d'autres mécanismes, comme les réseaux de mobilisation améliorés, la conférence annuelle Contact et la Semaine du service à la clientèle de TPSGC;
3. offrir des solutions intégrées et efficaces, notamment en harmonisant les transformations des services afin d'optimiser la collaboration et la synergie.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Programmes
Prestation de services efficients et efficaces	En cours	• Approvisionnements • Services de gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Programmes et services d'intégrité • Administration de la paye et des pensions fédérales • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés • Services internes

Sommaire des progrès

Description

Travailler dans le cadre de chaque programme et dans l'ensemble des programmes afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la prestation de services aux clients de TPSGC, à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement, en réduisant les coûts et en améliorant la qualité des services tout en assurant l'intégrité et la transparence.

Pourquoi est-ce une priorité?

La mission de TPSGC est d'offrir des services et des programmes de première qualité. Pour y parvenir, TPSGC s'efforce d'améliorer la prestation de ses services afin de répondre aux besoins actuels et futurs de ses clients, d'augmenter leur satisfaction à l'égard des services qu'ils reçoivent et de faire en sorte que les clients et les contribuables canadiens obtiennent un bon rapport qualité-prix.

Quels progrès ont été accomplis en ce qui concerne cette priorité?

En 2014–2015, le Ministère a :

[Optimisation des ressources][4]

- Continué à mettre en œuvre des initiatives stratégiques pangouvernementales clés comme la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale et le programme d'innovation Construire au Canada pour aider le gouvernement à réaliser ses priorités en matière de création d'emplois et de promotion de la croissance économique. En outre, le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs a respecté les engagements suivants du Plan à sept volets du gouvernement :
  - le quatrième et le cinquième rapport sur la participation de l'industrie canadienne au Programme d'avions de combat interarmées F-35 et les rapports sur la méthode d'évaluation des options;
  - la mise à jour annuelle du ministère de la Défense nationale (MDN) de 2014;
  - l'examen indépendant de la mise à jour annuelle;
  - l'examen du processus d'approvisionnement en vue de remplacer la flotte de CF-18 du Canada et la réaction du gouvernement;
  - le rapport sommaire sur l'évaluation des options et d'autres rapports connexes non classifiés.

[4] Comme nous l'avons fait dans le RPP 2014–2015, nous utilisons les concepts d'optimisation des ressources, d'innovation et de modernisation, et d'excellence du service à titre de facteurs associés à chaque priorité afin de nous préparer à l'harmonisation des priorités ciblées dans le RPP 2014–2015 et présentées dans le présent rapport ministériel sur le rendement (2014–2015) avec les priorités actuelles de TPSGC (qui ont été ciblées initialement dans le RPP de 2015–2016 et qui seront présentées dans le rapport ministériel sur le rendement de 2015–2016).

Sommaire des progrès (suite)

- Favorisé des améliorations au travail en modernisant les bureaux et en donnant accès à de nouvelles technologies, s'il y a lieu, pour créer un milieu de travail plus efficient et réaliser des économies. Au total, les normes relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0 ont été appliquées à 59 projets. De ces projets, 35 (59 %) respectaient les normes les plus élevées et ont obtenu une certification de l'initiative Milieu de travail. Cette norme d'excellence souligne les projets de locaux qui fournissent des milieux de travail modernes, durables et connectés qui permettent aux employés de prospérer dans des environnements de travail flexibles et sains.
- Réalisé d'autres progrès dans l'adoption du dépôt direct.
- Permis de profiter d'économies d'échelle dans le cadre d'initiatives de modernisation des ressources humaines du gouvernement du Canada, de transformation de la gestion financière, de gestion de documents et de dossiers électroniques (GCDocs) et d'initiatives relatives aux systèmes partagés de gestion de cas.
- Terminé le Projet de transformation des activités et des systèmes des Biens immobiliers (auparavant appelé NOVUS) après la réalisation de la dernière mise à niveau technique du système financier ministériel en décembre 2014. Cette amélioration du système permettra de mettre hors service cinq anciens systèmes de technologie de l'information utilisés par TPSGC pour gérer les renseignements liés aux biens immobiliers, comme les baux et les plans d'étage numériques.
- Continué à fournir des services de gestion des ressources humaines et de rémunération aux petits ministères et organismes.
- Modernisé le Bureau de la traduction afin que cette organisation assure la prestation efficiente de services linguistiques au gouvernement du Canada.
- Continué à moderniser et à transformer les activités liées à la garantie contractuelle afin de réduire les formalités administratives et d'accroître l'efficacité du processus d'attestation de sécurité en remaniant les processus opérationnels et en affectant des équipes du personnel à des étapes d'inscription précises.

[Transformation, innovation et modernisation]

- Renforcé la capacité du gouvernement à tirer profit des contrats de défense afin d'en améliorer la gouvernance et la gestion grâce à des décisions prises en temps opportun et de manière coordonnée par les comités de la gouvernance de la haute gestion en partenariat avec divers ministères gouvernementaux et grâce aussi à une mobilisation de l'industrie qui commence tôt dans le processus et se poursuit de façon continue.
- Fait avancer la transformation du Programme des approvisionnements en adoptant une approche axée sur l'approvisionnement éclairé et la Stratégie d'approvisionnement numérique pour continuer d'améliorer le service à la clientèle et les relations avec les fournisseurs et simplifier ses processus d'approvisionnement.
- Terminé, dans le respect des délais, du budget et de la portée, l'initiative de transformation de l'administration des pensions pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et poursuivi l'initiative en vue de transférer l'administration des régimes de pensions des Forces armées canadiennes à TPSGC. Ces efforts permettront de réduire le coût d'administration des pensions pour l'ensemble du gouvernement tout en améliorant le service à la clientèle.
- Mené des consultations et élaboré des propositions pour un nouveau régime d'intégrité pangouvernemental.
- Permis la réception électronique des avis de la clientèle non fédérale à publier dans la Partie I de la *Gazette du Canada*.

Sommaire des progrès (suite)

- Fourni et normalisé les services d'application communs du gouvernement du Canada et modernisé la façon dont il acquiert, utilise et renouvelle ses applications administratives de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) à l'appui des fonctions de gestion des ressources humaines, de gestion financière, de tenue de documents électroniques et de gestion des cas.

- Amélioré l'efficacité de la prestation de services de ressources humaines en tirant parti d'économies d'échelle par la normalisation et le regroupement de systèmes de gestion des ressources humaines. *Mes RHGC* a aidé les ministères lors de leur transition des applications ministérielles de gestion des ressources humaines existantes vers la version unique et normalisée de PeopleSoft 9.1 du gouvernement du Canada.

[Service à la clientèle et intégrité]

- Fait progresser la réforme de l'approvisionnement fédéral, qui vise à rationaliser les processus et à réduire les coûts administratifs du système d'approvisionnement du gouvernement tout en réduisant le fardeau administratif pour les fournisseurs. Par exemple, TPSGC est en train de revoir l'offre à commandes (OC) et l'arrangement en matière d'approvisionnement (AA) qui soutiennent l'initiative plus vaste de réforme de l'approvisionnement. L'objectif est d'examiner l'efficacité globale des OC et des AA et de faire des recommandations sur la façon d'améliorer ces mécanismes. La phase 1, qui portait surtout sur les biens et services obligatoires, est terminée; la phase 2, qui est axée sur les autres biens et services, commencera à l'automne 2015.

- Mis en œuvre des solutions de gestion des services immobiliers en élaborant de nouveaux contrats adaptés aux besoins de ses clients, lui permettant ainsi de répondre à ces besoins avec une capacité et une souplesse accrues.

- Poursuivi la phase de mise en œuvre des projets de modernisation de la paye et de regroupement des services de paye, deux composantes de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye. TPSGC se charge de remplacer le système de paye désuet, de simplifier les processus opérationnels et de regrouper les services d'administration de la paye. Le transfert des services de paye des autres ministères vers le Centre des services de paye de la fonction publique de TPSGC va bon train; tous les employés sont en place et ils fournissent des services de paye à 70 200 employés de 46 ministères et organismes. D'ici la fin de décembre 2015, une fois Phénix mis en œuvre, le Centre des services de paye fournira des services de paye à 184 000 employés. L'Initiative de transformation de l'administration de la paye a permis d'assurer la durabilité à long terme de l'administration de la paye au sein du gouvernement du Canada et d'accroître l'efficience. Elle générera des économies annuelles de l'ordre de 70 millions de dollars pour le gouvernement à compter de 2016–2017.

- Continué à fournir des services d'imagerie documentaire à l'appui des ministères et des organismes fédéraux en diminuant la quantité de documents papier à entreposer ainsi qu'en aidant les ministères à améliorer leur service à la clientèle et à réduire leurs coûts opérationnels.

- Achevé la rationalisation de l'infrastructure du centre d'appels pour le Programme de la sécurité des contrats et le Programme des marchandises contrôlées.

- Terminé la mise en œuvre des améliorations au Programme des marchandises contrôlées afin d'améliorer la prestation de services et la conformité ainsi que d'accroître les gains d'efficacité opérationnelle. Ces améliorations consistaient notamment à réduire les étapes inutiles du processus d'inscription. Le *Règlement modifiant l'annexe de la Loi sur la production de défense* proposé a été publié dans la partie 1 de la *Gazette du Canada*.

Priorité	Type	Programmes
Transformation des infrastructures essentielles	En cours	• Approvisionnements • Services de gestion des locaux et des biens immobiliers

Sommaire des progrès

Description

Mettre en œuvre de grands projets visant à transformer la gestion des biens matériels du Ministère et à favoriser l'atteinte des objectifs en matière de saine intendance.

Pourquoi est-ce une priorité?

TPSGC doit utiliser les ressources à sa disposition pour maintenir à jour ses infrastructures et les rendre plus efficaces afin de faire en sorte qu'elles répondent aux besoins de ses clients, et assurer une saine intendance au nom de la population canadienne.

Quels progrès ont été accomplis en ce qui concerne cette priorité?

En 2014–2015, le Ministère a :

[Optimisation des ressources]

- Renforcé la gestion de ses avoirs et de ses portefeuilles de locaux et actualisé la gestion du cycle de vie à long terme des ouvrages techniques. Il a également réduit de deux le nombre de biens posant un risque élevé. Les projets pluriannuels menés dans six biens visés en sont à diverses étapes de réalisation. On continuera d'examiner ces niveaux de risque durant le prochain exercice et lorsqu'ils seront terminés, ces biens seront retirés de la catégorie à risques élevés.
- Poursuivi les travaux dans le cadre du projet du complexe Carling, lequel projet fournira des locaux à bureaux qui accueilleront jusqu'à 8 500 employés du ministère de la Défense nationale (MDN) provenant d'autres locaux dans la région de la capitale nationale. Ce projet générera également d'importantes économies sur une période de 25 ans par : la réduction des coûts opérationnels et des coûts de location; l'efficacité accrue des opérations du Quartier général de la Défense nationale; le renforcement de la sécurité; l'amélioration de l'abordabilité du portefeuille immobilier de TPSGC.
- Vendu à la Société immobilière du Canada limitée un bien fédéral excédentaire d'une grande valeur qui appartenait à TPSGC, d'une superficie totale de 8,38 hectares et situé dans la région métropolitaine de Vancouver.

[Transformation, innovation et modernisation]

- Facilité l'accélération de la date d'entrée en service du corridor du nouveau pont pour le Saint-Laurent, dans la région métropolitaine de Montréal, en collaboration avec d'autres partenaires fédéraux ainsi que les administrations provinciales et municipales. Pour ce faire, des ressources ont été affectées à l'élaboration des documents techniques requis pour appuyer un calendrier accéléré, et des services ont été consacrés à l'acquisition rapide des biens nécessaires pour le projet.
- Fait progresser la restructuration des laboratoires nucléaires d'Énergie atomique du Canada limitée en menant un processus d'approvisionnement concurrentiel, en collaboration avec Ressources naturelles Canada, afin de mettre en œuvre un modèle d'organisme gouvernemental exploité par un entrepreneur.

[Service à la clientèle et intégrité]

- Continué à moderniser et à réhabiliter les édifices de la Cité parlementaire pour répondre aux besoins en locaux du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement.
- Terminé la réhabilitation de l'édifice Sir-John-A.-Macdonald (99,5 millions de dollars), a poursuivi les importants travaux de réhabilitation de l'édifice de l'Ouest (862,9 millions de dollars) et de l'édifice Wellington (425,2 millions de dollars) ainsi que le projet de locaux provisoires du Sénat (269,5 millions de dollars), et a entrepris les travaux préparatoires préliminaires dans le cadre du projet de réhabilitation des murs extérieurs de l'aile de 1867 de l'édifice de l'Est (167,3 millions de dollars).

Priorité	Type	Programmes
Saine intendance et excellence en matière de gestion	En cours	Tous les programmes

Description

Description

Renforcer les pratiques et les processus ministériels associés à la prestation de services internes et à la gestion des ressources humaines et financières, afin d'appuyer le mandat de TPSGC et de favoriser l'excellence pour ce qui est de l'écologisation des opérations gouvernementales.

Pourquoi est-ce une priorité?

TPSGC s'engage à établir un milieu de travail productif et habilitant, à améliorer les processus internes et à promouvoir la durabilité de l'environnement dans l'ensemble du gouvernement. Les activités relatives à cette priorité permettront également au Ministère de mener ses activités de manière intègre, responsable et transparente et d'offrir des services à valeur ajoutée à ses ministères clients et à la population canadienne.

Quels progrès ont été accomplis en ce qui concerne cette priorité?

En 2014–2015, le Ministère a :

[Optimisation des ressources]

- Continué d'assurer une surveillance et un leadership financiers et administratifs tout en veillant à ce que les priorités ministérielles soient respectées de manière à garantir l'optimisation des ressources.

[Transformation, innovation et modernisation]

- Maintenu une approche intégrée de planification et de gestion de la main-d'œuvre tout en favorisant l'établissement d'un milieu de travail sain et durable ainsi que d'un effectif compétent et diversifié.
- Modernisé la gestion des ressources humaines par l'adoption de Mes RHGC (PeopleSoft) et du système de gestion de l'apprentissage SABA.
- Peaufiné les indicateurs de rendement de la composante Services internes de l'AHP, conformément au plan d'action de la ronde XI du Cadre de responsabilisation de gestion (2013–2014).
- Continué à renforcer les pratiques de gestion de l'information conformément à la Directive sur la tenue des documents du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et aux lignes directrices de Bibliothèque et Archives Canada.
- Poursuivi la transformation et la modernisation de la GI-TI.
- Travaillé en étroite collaboration avec les autres ministères pour améliorer la performance environnementale du gouvernement fédéral en ce qui a trait à la réduction des gaz à effet de serre, à la gestion des déchets et à la gestion de l'eau.

[Service à la clientèle et intégrité]

- Renouvelé sa Stratégie de service à la clientèle afin d'y intégrer les exigences de la Politique sur les services du Conseil du Trésor et les engagements en matière de service à la clientèle d'Objectif 2020 en vue de servir ses clients avec excellence.
- Optimisé la valeur et l'efficience des services fournis à d'autres ministères et organismes, grâce à la culture d'excellence du service, à la transformation des offres de services, au perfectionnement du leadership et à l'amélioration de la Stratégie de service à la clientèle.
- Accru la capacité du Programme de surveillance de l'équité (et a offert celui-ci à d'autres ministères) afin d'obtenir une assurance indépendante que les activités gouvernementales faisant l'objet d'une surveillance sont menées à bien de manière équitable, ouverte et transparente, par l'intermédiaire de surveillants de l'équité impartiaux chargés de surveiller les processus à haut risque, à valeur élevée ou de nature très délicate.

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien avec l'AHP
Risque financier—Le recours, par TPSGC, au recouvrement des coûts pose un risque dans le contexte de réduction des dépenses que connaissent les ministères clients.	TPSGC s'est adapté à la réduction des demandes opérationnelles tout en maintenant la qualité de ses services. Il a, par exemple, assuré une gestion rigoureuse des recettes et des dépenses, ainsi que des prévisions et de la surveillance des engagements, et a travaillé en étroite collaboration avec les autres ministères par l'intermédiaire du réseau de service à la clientèle afin de définir les nouveaux besoins et leurs répercussions sur le Ministère.	• Approvisionnements • Services de gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Programmes et services d'intégrité • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés • Services internes
Risques liés aux grands projets et aux approvisionnements complexes, transformationnels et interministériels—Il y a des risques inhérents au fait que TPSGC entreprenne et exécute de grands projets et des approvisionnements complexes, transformationnels et interministériels dans le respect des délais, du budget approuvé et de la portée établie (ce qui, au bout du compte, pourrait avoir une incidence sur la stratégie de service du Ministère).	Les mesures de réaction au risque prises par TPSGC comprenaient : la mise en œuvre de processus de gestion rigoureux des investissements et des projets; l'élaboration et la mise en œuvre de solides ententes de services et normes de service qui déterminent clairement les responsabilités; une saine gestion des contrats; la mobilisation rapide des ministères clients et des autres intervenants; l'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'investissement intégré du Ministère.	• Approvisionnements • Services de gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Programmes et services d'intégrité • Administration de la paye et des pensions fédérales • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés
Risque lié à l'effectif—Il y a un risque que TPSGC n'ait pas la capacité nécessaire pour maintenir un effectif à haut rendement possédant les connaissances et les compétences voulues pour atteindre les niveaux de prestation de services attendus afin de répondre aux besoins opérationnels changeants.	Les mesures de réaction au risque prises par TPSGC comprenaient : le renforcement de l'approche intégrée à l'égard de la planification des activités et des ressources humaines, notamment dans un contexte de transformation; la modernisation de la gestion des ressources humaines à l'aide de nouveaux systèmes et de nouvelles approches; l'amélioration et la simplification des processus internes pour mieux répondre aux besoins des clients; la mise en œuvre continue des stratégies de gestion des ressources humaines; la mise en œuvre de la Directive sur la gestion du rendement du SCT; le maintien du rythme d'Objectif 2020 comme facteur pour la mobilisation des employés et l'établissement d'un effectif efficace pour l'avenir.	• Approvisionnements • Services de gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Programmes et services d'intégrité • Administration de la paye et des pensions fédérales • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés • Services internes

Exposé des faits sur les risques

TPSGC intègre officiellement le facteur de risque dans la planification opérationnelle, la prise de décisions et les processus organisationnels afin de réduire au minimum les répercussions négatives et d'optimiser les possibilités relativement à sa vaste gamme de services et d'activités. Il gère les risques dans l'ensemble de l'organisation conformément au Cadre stratégique de gestion du risque du SCT, à la Politique de gestion intégrée des risques de TPSGC, à la norme ISO 31000 de l'Organisation internationale de normalisation, et au Guide de mise en œuvre de la norme CAN/CSA-ISO 31000, Management du risque—Principes et lignes directrices (Q310001-11), de l'Association canadienne de normalization.

Risque financier—Le recours, par TPSGC, au recouvrement des coûts pose un risque dans le contexte de réduction des dépenses que connaissent les ministères clients. Pour atténuer ce risque financier, le Ministère a établi un solide cadre de gestion financière, qui est sans cesse amélioré, afin de gérer les recettes, les dépenses et les engagements. TPSGC a également élaboré une stratégie de service à la clientèle qui vise à fournir des services de qualité aux clients dans le contexte des volumes d'activités changeants.

Risques liés aux grands projets et aux approvisionnements complexes, transformationnels et interministériels—À titre de fournisseur de services communs du gouvernement, TPSGC réalise de grandes initiatives d'entreprise complexes pour le gouvernement du Canada. Certains risques sont associés à ces projets. L'approche de gestion des risques de TPSGC comprenait : la mise en œuvre de processus de gestion rigoureux des investissements et des projets; de solides ententes de services et normes de service qui déterminent clairement les responsabilités; une saine gestion des contrats; la mobilisation rapide des ministères clients et des autres intervenants; le Plan d'investissement intégré du Ministère.

Risque lié à l'effectif—TPSGC a amélioré les stratégies ministérielles afin de gérer efficacement les activités de réaménagement des effectifs, notamment les activités découlant du transfert des services de rémunération à Miramichi. Il s'est également assuré que l'effectif requis était en place pour réaliser le mandat du Ministère, notamment au moyen d'activités de perfectionnement du leadership et d'une approche simplifiée de planification de la relève, et a élaboré des stratégies en vue de favoriser un environnement de travail sain et de demeurer un employeur de choix.

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

2014–2015 Budget principal des dépenses	2014–2015 Dépenses prévues	2014–2015 Autorisations totales à ce jour*	2014–2015 Dépenses réelles (autorisations utilisées)	Différence (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 664 123 913	2 664 123 913	2 996 577 870	2 767 163 511	103 039 598

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées à TPSGC pour 2014–2015 excluent les montants qui n'étaient pas disponibles conformément aux principes du fonds renouvelable. Elles incluent également un montant de 54 millions de dollars qui a été réservé par les organismes centraux, principalement pour des projets et des initiatives qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP)
12 159,68**	11 641,5	(518,18)

** Le nombre prévu d'ETP indiqué dans le RPP 2014–2015 de TPSGC est de 12 151 alors qu'il aurait dû être de 12 159,68.

Sommaire du rendement budgétaire pour le résultat stratégique et les programmes (en dollars)

Résultat stratégique, programmes et services internes	Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues			Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015***	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2014–2015	2015–2016	2016–2017		2014–2015	2013–2014	2012–2013
Résultat stratégique 1 : Offrir des programmes et des services centraux de première qualité qui assurent une saine intendance au profit de la population canadienne et qui sont adaptés aux besoins en matière de programmes des institutions fédérales.								
Approvisionnements	152 864 600	152 864 600	151 339 610	161 053 741	150 959 462	144 689 522	152 781 604	158 849 677
Services de gestion des locaux et des biens immobiliers	1 966 139 279	1 966 139 279	2 175 548 102	1 982 867 539	2 203 881 692	2 032 720 120	2 111 237 753	2 011 582 718
Receveur général du Canada	101 056 015	101 056 015	99 157 873	99 064 558	123 736 048	116 448 841	120 686 479	117 792 671
Programmes et services d'intégrité	19 913 717	19 913 717	15 505 622	15 481 155	22 135 913	22 035 911	-	-
Administration de la paye et des pensions fédérales	118 212 847	118 212 847	114 163 435	78 422 374	129 838 324	115 698 499	101 211 263	80 559 725
Gestion linguistique et services connexes	68 100 297	68 100 297	60 913 368	60 963 502	69 039 515	57 727 344	61 627 911	78 458 807
Programmes et services spécialisés	32 606 961	32 606 961	29 617 191	24 607 548	48 319 386	47 133 036	56 443 733	49 534 679
Ombudsman de l'approvisionnement	4 103 650	4 103 650	4 111 325	4 108 225	4 220 905	3 889 948	4 075 023	3 884 382
Total partiel	2 462 997 366	2 462 997 366	2 650 356 526	2 426 568 642	2 752 131 247	2 540 343 220	2 608 063 764	2 500 662 660
Total partiel— Services internes	201 126 547	201 126 547	221 169 070	218 850 030	244 446 623	226 820 291	239 060 369	236 870 598
Total	**2 664 123 913**	**2 664 123 913**	**2 871 525 596**	**2 645 418 672**	**2 996 577 870**	**2 767 163 511**	**2 847 124 134**	**2 737 533 257**

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

*** Les autorisations totales à ce jour accordées à TPSGC pour 2014–2015 excluent les montants qui n'étaient pas disponibles conformément aux principes du fonds renouvelable. Elles incluent également un montant de 54 millions de dollars qui a été réservé par les organismes centraux principalement pour des projets et des initiatives qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Par l'intermédiaire du présent rapport ministériel sur le rendement, TPSGC informe les parlementaires et la population canadienne du rendement budgétaire obtenu pour 2014–2015. Ce rendement est évalué par rapport aux dépenses prévues établies dans le RPP 2014–2015.

Par conséquent, la présente analyse est fondée sur les données suivantes :

A. dépenses prévues pour 2014–2015 indiquées dans le RPP 2014–2015;

B. autorisations accordées à ce jour pour 2014–2015, soit les autorisations définitives accordées par le Parlement à TPSGC;

C. dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées), comme il est indiqué dans les Comptes publics 2014–2015.

B par rapport à A : Augmentation de **333 millions de dollars** des autorisations totales à ce jour accordées pour 2014–2015 (2 997 millions de dollars) par rapport aux dépenses prévues pour 2014–2015 (2 664 millions de dollars).

Cette augmentation est principalement attribuable :

- aux divers projets pour lesquels des autorisations ont été accordées tout au long de l'exercice. Ces projets comprennent des dépenses non discrétionnaires liées aux immeubles appartenant à l'État et aux immeubles loués, comme les coûts de fonctionnement et d'entretien et le coût associé à la fourniture de locaux à bureaux aux organisations fédérales;
- aux remboursements des manques à gagner de la liste de paye (p. ex. indemnités de départ et augmentations de salaire prévues dans les conventions collectives);
- aux changements dans les calendriers de projet pour lesquels des montants transférés de 2013–2014 doivent être utilisés en 2014–2015 (p. ex. réhabilitation de la Cité parlementaire).

C par rapport à B : Baisse de **229 millions de dollars** des dépenses réelles pour 2014–2015 (2 767 millions de dollars) par rapport aux autorisations totales à ce jour accordées pour 2014–2015 (2 997 millions de dollars).

Cette baisse est principalement attribuable :

- aux calendriers de projet révisés;
- à la gestion financière prudente des ressources ministérielles principalement pour ce qui est des services de gestion des locaux et des biens immobiliers.

C par rapport à A : Augmentation de **103 millions de dollars** des dépenses réelles pour 2014–2015 (2 767 millions de dollars) par rapport aux dépenses prévues pour 2014–2015 (2 664 millions de dollars).

Cette augmentation est principalement attribuable :

- à l'avancement de la rénovation de l'édifice Wellington;
- au coût lié à l'envoi de paiements, comme le coût des timbres et des enveloppes;
- à l'augmentation considérable des frais bancaires au cours des dernières années, en raison de la croissance du commerce électronique au sein du gouvernement;
- à un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur :

1) les dépenses réelles des exercices précédents, veuillez consulter les Comptes publics[xi] 2012–2013 et 2013–2014.
2) les dépenses prévues pour les prochains exercices, veuillez consulter les RPP[xii] 2014–2015 et 2015–2016.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

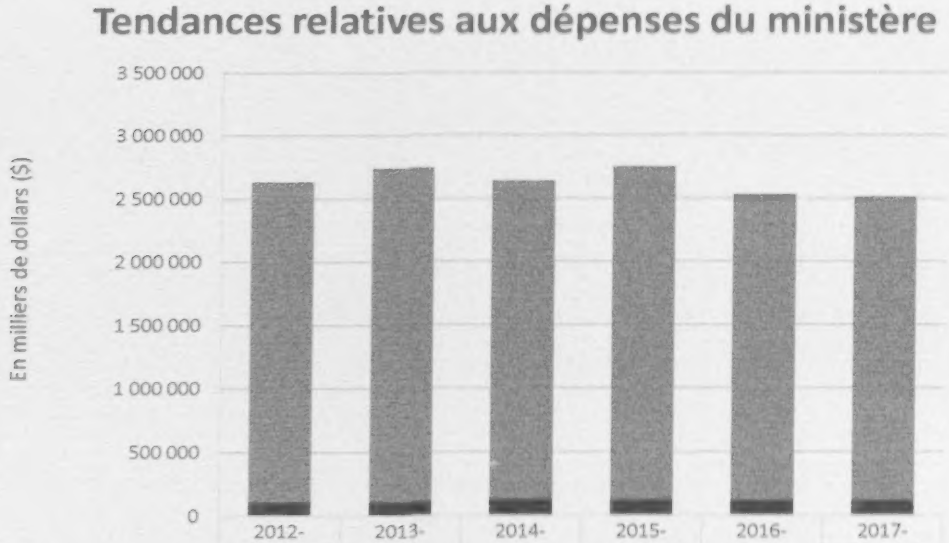
Harmonisation des dépenses réelles de 2014–2015 avec le cadre pangouvernemental[xiii] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles de 2014–2015
Offrir des programmes et des services centraux de première qualité qui assurent une saine intendance au profit de la population canadienne et qui sont adaptés aux besoins en matière de programmes des institutions fédérales.	1.1 Approvisionnements	Affaires gouvernementales	Activités gouvernementales bien gérées et efficaces.	144 689 522
	1.2 Services de gestion des locaux et des biens immobiliers	Affaires gouvernementales		2 032 720 120
	1.3 Receveur général du Canada	Affaires gouvernementales		116 448 841
	1.4 Programmes et services d'intégrité	Affaires gouvernementales		22 035 911
	1.5 Administration de la paye et des pensions fédérales	Affaires gouvernementales		115 698 499
	1.6 Gestion linguistique et services connexes	Affaires gouvernementales		57 727 344
	1.7 Programmes et services spécialisés	Affaires gouvernementales		47 133 036
	1.8 Ombudsman de l'approvisionnement	Affaires gouvernementales	Gouvernement fédéral transparent, responsable et réceptif.	3 889 948

Total des dépenses prévues par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	-	-
Affaires sociales	-	-
Affaires internationales	-	-
Affaires gouvernementales	2 462 997 366	2 540 343 220

Tendances relatives aux dépenses du Ministère



	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Programmes temporaires anticipés	0	0	0	854	60 682	2 759
Crédits votés	2 633 436	2 740 131	2 638 792	2 749 264	2 467 110	2 508 555
Postes législatifs	104 098	106 993	128 371	121 407	117 626	116 718

Les écarts observés entre les initiatives à durée limitée s'expliquent de la façon suivante :

- De 2014–2015 à 2015–2016 : achèvement des activités de clôture du projet relatif aux étangs de goudron de Sydney.
- De 2015–2016 à 2016–2017 : achèvement de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye, du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye, de la phase II du Plan d'action pour les sites contaminés fédéraux et de l'initiative *Achat pangouvernemental sur le Web*.
- De 2016–2017 à 2017–2018 : achèvement du Programme de certification des coûts et des profits.

Budget des dépenses par crédits votés

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et législatives des organisations de TPSGC, consultez les *Comptes publics du Canada 2015*[xiv], qui sont disponibles sur le site Web de TPSGC[xv].

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Le résultat stratégique de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) consiste à offrir des services et des programmes centraux de première qualité qui assurent une saine intendance au profit de la population canadienne et qui sont adaptés aux besoins en matière de programmes des institutions fédérales.

Programmes, sous-programmes et sous-sous-programmes

La section suivante décrit les programmes, les sous-programmes et les sous-sous-programmes de TPSGC ainsi que les faits saillants de la planification à l'appui du résultat stratégique du Ministère. On y trouve en outre un aperçu des ressources financières et humaines, des résultats attendus, des indicateurs de rendement et des cibles pour chaque programme. De plus amples renseignements sont fournis sur le site Web du Ministère[xvi].

Programme 1.1 : Approvisionnements

Ce programme présente TPSGC, comme étant le principal fournisseur de services d'achat du gouvernement offrant aux organisations fédérales une vaste gamme de solutions d'approvisionnement, comme des contrats spécialisés, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine consiste à fournir à la population canadienne et au gouvernement fédéral des services d'approvisionnement et des services communs connexes à valeur ajoutée, en temps opportun.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
152 864 600	152 864 600	150 959 462	144 689 522	(8 175 078)

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Approvisionnements pour 2014–2015 excluent les montants qui n'étaient pas disponibles conformément aux principes du fonds renouvelable.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
1 626**	1 694	68

** Le nombre prévu d'ETP indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités 2014–2015 de TPSGC est de 1 672 pour le programme 1.1, Approvisionnements. Ce nombre tenait compte des données des sous-programmes « Services de voyage partagés » et « Service central de déménagement ». Ces deux sous-programmes sont désormais compris dans le programme 1.7, Programmes et services spécialisés (conformément à l'AHP 2014–2015 de TPSGC).

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Service d'approvisionnement équitable, ouvert et transparent qui fournit la meilleure valeur pour les Canadiens et est livré avec efficacité et efficience, à la satisfaction du gouvernement et des Canadiens.	Pourcentage des dépenses du gouvernement du Canada gérées au moyen d'instruments d'approvisionnement de TPSGC (offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement)	15 %	15 %
	Pourcentage des contrats attribués à la suite d'un processus concurrentiel	70 %	88,3 %
	Coût par tranche de 100 $ du volume contractuel de TPSGC	< 0,80 $	0,75 $

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué d'accroître l'efficacité et l'efficience du processus d'approvisionnement par la transformation du Programme des approvisionnements en améliorant le service à la clientèle, en réduisant les coûts et le fardeau associés au processus pour les clients et les fournisseurs, ainsi qu'en promouvant une approche plus stratégique et intégrée à l'égard de l'approvisionnement. Les principales stratégies de la transformation du Programme des approvisionnements comprennent l'approvisionnement éclairé, l'approvisionnement numérique et la gestion des personnes.

Au cours de l'exercice, le Ministère a continué à mettre en œuvre l'approche d'approvisionnement éclairé, la pierre angulaire de la transformation du Programme des approvisionnements, qui couvre tous les aspects de l'approvisionnement. La Trousse d'outils de l'Approvisionnement éclairé, une ressource Web contenant plus d'une trentaine de documents d'orientation, de modèles de référence, de leçons apprises, d'études de cas et de documents de formation, a été élaborée et mise en œuvre pour aider les agents des achats à appliquer les principes de l'approvisionnement éclairé. De plus, l'Outil d'engagement éclairé a été mis en place afin de gérer et de consigner la mobilisation des clients et des fournisseurs. Cette nouvelle approche sert à améliorer les offres de services de TPSGC, à l'appui de la Stratégie de service à la clientèle.

TPSGC a également poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie d'approvisionnement numérique afin de faciliter l'accès au processus d'approvisionnement, de favoriser la concurrence et d'assurer l'équité en fournissant un accès facile en ligne aux renseignements et aux outils Web et en simplifiant pour les clients l'achat des biens et des services requis pour la réalisation des programmes. Un processus de consultation et de mobilisation de l'industrie sur la solution d'achats électroniques a été mené en 2014–2015, en vue du lancement du processus d'approvisionnement.

Pour soutenir la transformation du Programme des approvisionnements, une stratégie de gestion des personnes a été lancée afin d'assurer le perfectionnement des compétences professionnelles requises pour un processus d'approvisionnement efficace maintenant et à l'avenir.

Le Ministère a utilisé judicieusement Achatsetventes.gc.ca[xvii], le portail Web de TPSGC destiné aux acheteurs publics et aux fournisseurs de l'industrie, pour fournir des renseignements sur les possibilités de contrats et la façon de faire affaire avec le gouvernement.

TPSGC a également tiré profit de l'approvisionnement fédéral pour générer des avantages socioéconomiques pour la population canadienne en promouvant l'innovation par l'intermédiaire du Programme d'innovation *Construire au Canada*, la croissance de l'emploi à l'aide de la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense, et la gérance environnementale au moyen des stratégies nationales d'approvisionnement en biens et en services.

De plus, TPSGC a maintenu des mécanismes de gouvernance efficaces, comme des secrétariats d'approvisionnement, pour veiller à ce que les problèmes, les risques et les décisions concernant les projets d'approvisionnement soient visibles et gérés de manière appropriée.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux retards dans l'attribution de contrats liés à des innovations dans le cadre du Programme. La Direction générale des approvisionnements de TPSGC a pris des mesures pour simplifier le processus de passation de contrats. De plus, une hausse a été observée en raison de la période où les paiements des clients externes (c.-à-d. provinces et territoires) ont été reçus dans le cadre du programme antivirus.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique principalement par une hausse des ressources affectées à la transformation du Programme des approvisionnements.

Sous-programme 1.1.1 : Services d'approvisionnement généraux

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant le fournisseur principal de services d'approvisionnement du gouvernement, offrant une vaste gamme de solutions uniques et normalisées en matière d'approvisionnement; notamment des contrats, des offres permanentes, des arrangements en matière d'approvisionnement et des outils d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine est d'administrer les contrats de biens, de services et de services de construction, au nom des ministères et organismes clients du gouvernement du Canada. En outre,

le Ministère gère des activités contractuelles comme la planification, l'acquisition et la gestion des biens et services. En général, même si les solutions relatives à l'approvisionnement traitées dans ce sous-programme peuvent être complexes, il s'agit d'ordinaire de besoins communs et fréquents de la plupart des ministères.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
68 466 023	69 922 718	1 456 695

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
791	752	(39)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Une acquisition rapide des biens et services qui optimise les ressources pour appuyer la prestation des programmes et services gouvernementaux.	Pourcentage des contrats de risque et de complexité de base ou normalisés, attribués dans les délais établis selon les normes de service publiées	80 %	76,9 %
	Degré de satisfaction global de la clientèle	75 %	72 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a mis en œuvre la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense, lancée en février 2014, afin d'appuyer l'engagement permanent du gouvernement consistant à faire davantage pour que les achats de matériel de défense génèrent des possibilités économiques pour la population canadienne et que les résultats de l'approvisionnement en matériel de défense s'améliorent par la simplification et la coordination de la prise de décisions. Cette stratégie cible trois objectifs : fournir le bon équipement aux Forces armées canadiennes et à la Garde côtière canadienne au moment opportun; tirer profit des achats de matériel de défense pour créer des emplois et stimuler la croissance économique au Canada; simplifier les processus d'approvisionnement en matière de défense.

Le Ministère a dirigé et surveillé la mise en œuvre de la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense (SAMD), ce qui comprend la mise en place d'un Secrétariat de la SAMD au sein de TPSGC et d'un nouveau régime de gouvernance au niveau du sous-ministre et du sous-ministre délégué. Le Secrétariat a une fonction de coordination et de surveillance de la mise en œuvre; il effectue des analyses stratégiques et offre des conseils fondés sur une approche pangouvernementale. Le régime de gouvernance, appliqué en partenariat avec le ministère de la Défense nationale, Industrie Canada et le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement, assure un processus décisionnel rationalisé, coordonné et efficace pour

les approvisionnements en matière de défense et les principaux achats de la Garde côtière canadienne et pour la mise en œuvre de la Stratégie. Les ministères partenaires dans la SAMD ont mis en œuvre plusieurs éléments fondamentaux, dont :

- la mise en œuvre, en consultation avec l'industrie, d'un cadre de proposition de valeur qui inclut une liste initiale des achats visés par des propositions de valeurs;
- la publication du premier Guide d'acquisition de la Défense;
- l'examen préliminaire des processus d'approvisionnement dans différents ministères; et
- l'élaboration de nouvelles procédures pour appuyer les objectifs de rationalisation.

On a aussi entrepris la création d'un groupe d'examen indépendant pour les principaux achats au sein du ministère de la Défense nationale ainsi que l'amélioration du soutien analytique en matière de défense.

En outre, TPSGC a continué d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies nationales d'approvisionnement en biens et en services axées sur la mobilisation massive des ministères, des organismes et des fournisseurs—une caractéristique de l'approvisionnement éclairé—afin de mieux comprendre leurs besoins et d'élaborer des mécanismes d'approvisionnement plus efficaces et efficients. Ces stratégies relatives aux biens et aux services font partie intégrante de l'engagement de TPSGC qui consiste à aider les ministères et les organismes fédéraux à réaliser des économies par une gestion des besoins opérationnels de l'ensemble du gouvernement, un consensus sur l'orientation de l'approvisionnement stratégique et une prestation coordonnée des services opérationnels. Toutes les stratégies nationales d'approvisionnement en biens et en services tiennent compte des facteurs environnementaux, ce qui permet aux ministères et organismes fédéraux d'acheter des biens et des services écologiques.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour les services d'approvisionnement généraux.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à l'attrition.

Sous-programme 1.1.2 : Services d'approvisionnement personnalisés

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant le fournisseur en approvisionnement du gouvernement en ce qui touche toutes les solutions d'approvisionnement personnalisées, y compris la consultation de l'industrie, les études de marché, la tenue de demandes concurrentielles complexes, de même que la négociation, l'adjudication et la gestion de contrats, notamment les accords juridiques. Ces solutions d'approvisionnement comprennent, la plupart du temps, une vaste gamme de systèmes et de services techniques complexes, sont uniques, mettent de fortes sommes en jeu et constituent des accords à long terme. En raison de la complexité et de la nature de l'approvisionnement, les solutions requièrent généralement, dès le départ, la participation des

spécialistes en approvisionnement de TPSGC dans la phase de définition du programme et des équipes d'approvisionnement dévouées dans la phase de mise en œuvre des stratégies d'approvisionnement. Comme l'approvisionnement peut être de nature sensible ou exiger une approche à étapes multiples, la gestion des risques, la gestion du rendement, la gestion financière et la gestion du changement sont des facteurs importants du mode de gestion globale du projet.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
8 003 991	13 806 018	5 802 027

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
312	381	69

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Des ressources dédiées sont allouées pour les services personnalisés d'approvisionnement, et les besoins réquisitionnés sont satisfaits d'une manière opportune et efficace.	Proportion de dossiers complexes concurrentiels suivant un plan d'approvisionnement de TPSGC formalisé qui sont à 20 % de l'échéancier convenu et actuel du projet	80 %	Sans objet (Consultez l'explication dans l'analyse du rendement.)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué d'appuyer la Marine royale canadienne et la Garde côtière canadienne par l'intermédiaire de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale.

Vancouver Shipyards et Irving Shipbuilding ont mis à niveau l'infrastructure afin de construire de nouveaux navires de manière efficiente et de procurer le meilleur rapport qualité-prix au Canada en investissant respectivement 170 millions de dollars et 300 millions de dollars, sans aucuns frais pour le gouvernement fédéral. Plusieurs contrats ont été attribués, dont un contrat de construction conclu avec Irving Shipbuilding pour la construction de six patrouilleurs hauturiers pour l'Arctique. L'élaboration de la stratégie d'approvisionnement pour le navire de combat de surface canadien s'est poursuivie, en consultation avec l'industrie, et un processus d'approvisionnement a été lancé pour les bateaux de recherche et de sauvetage. De plus, Irving Shipbuilding a livré les deux derniers patrouilleurs semi-hauturiers (d'un total de neuf) à la Garde côtière canadienne. Ces patrouilleurs font partie de la classe Héros, car ils sont tous nommés à la mémoire de héros canadiens décédés.

Les analystes de l'industrie ont estimé que les projets de construction navale du gouvernement permettraient de créer 15 000 emplois directs et indirects et de générer des retombées de 2 milliards de dollars chaque année dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale. Cette dernière continue de procurer des avantages économiques au Canada. En octobre 2014, Vancouver Shipyards a indiqué qu'il avait attribué des contrats d'une valeur de 120 millions de dollars à des fournisseurs au Canada. Quant à Irving Shipbuilding, elle a déclaré des investissements d'une valeur de 310 millions de dollars auprès d'entreprises canadiennes. Plus de 190 entreprises canadiennes ont obtenu du travail dans le cadre de la Stratégie.

TPSGC a également mené avec succès un processus d'approvisionnement concurrentiel en collaboration avec Ressources naturelles Canada pour mettre en œuvre un modèle d'organisme gouvernemental exploité par un entrepreneur pour faire progresser la restructuration des laboratoires nucléaires d'Énergie atomique du Canada limitée et mettre à contribution la rigueur et l'efficacité du secteur privé dans la gestion des installations et des services du Ministère. L'industrie a été grandement mobilisée au cours de la première étape du processus d'approvisionnement, qui a mené à la préqualification de quatre équipes de soumissionnaires, après quoi un appel d'offres a été lancé au cours de la deuxième étape du processus. On s'attend à ce qu'Énergie atomique du Canada limitée attribue le contrat relatif à l'organisme gouvernemental exploité par un entrepreneur au début de l'automne 2015 en vue d'achever la troisième et dernière étape du processus.

TPSGC a offert un soutien continu à Infrastructure Canada, le chargé de projet responsable de la réalisation du corridor du nouveau pont pour le Saint-Laurent. Trois consortiums (Groupe Signature sur le Saint-Laurent, Alliance Saint-Laurent et Partenariat Nouveau Pont Saint-Laurent) ont participé à un processus de demande de propositions. Le partenaire du secteur privé sélectionné devra concevoir, construire et financer le nouveau pont construit en remplacement du pont Champlain et en assurer le fonctionnement et l'entretien. Le 15 avril 2015, le gouvernement du Canada a conclu le processus de sélection et annoncé le proposant privilégié, à savoir le Groupe Signature sur le Saint-Laurent. L'accord relatif au projet de partenariat public-privé d'une durée de 34 ans a été signé le 19 juin 2015.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à la période où les paiements des clients externes (c.-à-d. provinces et territoires) ont été reçus dans le cadre du programme antivirus.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique surtout par le transfert d'ETP en vue de faire progresser certains projets, dont le Projet de corridor du nouveau pont pour le Saint-Laurent, le Projet des hélicoptères maritimes et le Plan horizontal d'ingénierie et de gestion du Programme dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale.

Pour ce qui est des résultats en matière de rendement, compte tenu de la nature unique des approvisionnements personnalisés, le Programme des approvisionnements a eu de la difficulté à trouver un indicateur de rendement commun pour ce type d'approvisionnement. Un nouvel indicateur de rendement intitulé « Pourcentage des rapports d'étape mensuels fournis aux clients pour des achats personnalisés de plus de 1 million de dollars » sera utilisé en 2015–2016 pour donner un meilleur aperçu du rendement de ce sous-programme.

Sous-programme 1.1.3 : Intendance de l'approvisionnement

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant le principal intendant des approvisionnements du gouvernement, offrant au gouvernement fédéral et aux fournisseurs un système d'approvisionnement bien rodé et de qualité. À ce titre, TPSGC assure la gestion efficace de la fonction d'approvisionnement. Pour ce faire, le Ministère fournit orientation et conseils aux intervenants, assure une surveillance de l'élaboration et du déploiement de stratégies à l'échelle du gouvernement, élabore des processus et des outils pour préserver l'intégrité et la pertinence du système d'approvisionnement et met l'accent sur l'évolution des besoins et des réalités des ressources des ministères et organismes fédéraux ainsi que sur les capacités des communautés de fournisseurs.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
45 726 422	45 381 312	(345 110)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
335	366	31

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Harmonisation des besoins des ministères et organismes fédéraux avec les capacités des fournisseurs.	Pourcentage de la valeur contractuelle de TPSGC adressée par les stratégies nationales d'approvisionnement en biens et en services publiées	25 %	11 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En collaboration avec le ministère des Finances et le SCT, TPSGC a dirigé la définition des options relatives à la réforme de l'approvisionnement fédéral. Des travaux ont été entrepris dans le cadre de plusieurs initiatives clés, par exemple : examiner l'efficience et l'efficacité des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement; tirer profit de l'approvisionnement fédéral pour étendre l'utilisation des services et des outils d'approvisionnement de TPSGC à d'autres administrations; étudier des moyens de regrouper l'acquisition de services; permettre à TPSGC de conclure un contrat sans avoir à d'abord obtenir une demande

assortie des fonds nécessaires. De plus, TPSGC a examiné le processus de conformité des soumissions et a étudié des moyens d'accroître la transparence des contrats à fournisseur unique, d'augmenter les limites des contrats à fournisseur unique afin qu'elles soient harmonisées avec les seuils des accords commerciaux, et de payer les fournisseurs plus rapidement en recourant davantage aux cartes d'achat du gouvernement et au dépôt direct.

TPSGC a maintenu un cadre rigoureux pour assurer la responsabilisation et l'intégrité des transactions d'approvisionnement, grâce à une gouvernance solide, à des codes de conduite, à la surveillance de l'équité, à la vérification, à l'exercice de contrôles financiers et à la réalisation d'examens internes. Ce cadre s'applique à toutes les personnes qui participent aux activités d'approvisionnement de TPSGC et à toutes les transactions gérées par le Ministère. Au printemps 2014, TPSGC a mis en œuvre un certain nombre de nouvelles mesures visant à renforcer davantage l'intégrité de ses transactions d'approvisionnement et a continué à mobiliser les autres ministères pour expliquer le cadre et répondre aux demandes relatives à l'application des clauses d'intégrité à leurs transactions d'approvisionnement.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour l'intendance de l'approvisionnement.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique principalement par le renforcement de la capacité dans le cadre de la mise en œuvre de la transformation du Programme des approvisionnements.

Pour ce qui est des résultats en matière de rendement, l'écart observé entre le pourcentage de la valeur contractuelle de TPSGC abordée par les stratégies nationales d'approvisionnement en biens et en services publiées et le résultat réel est principalement attribuable à une importante hausse de la valeur des contrats au cours de 2014–2015 pour les biens et les services qui ne sont pas couverts dans ces dernières.

Sous-sous-programme 1.1.3.1 : Gestion stratégique et politique d'approvisionnement

Ce sous-sous-programme présente TPSGC comme étant le leader stratégique dans l'interprétation et la compréhension du contexte législatif et politique afin d'appuyer la gestion et l'amélioration continue de la fonction d'approvisionnement. Le Ministère est aussi responsable de fournir des conseils et une orientation liés aux achats et des moyens de surveillance de la fonction d'approvisionnement, y compris l'élaboration et la mise en application de normes et de lignes directrices visant à appuyer les objectifs du Programme des approvisionnements, l'élaboration et le déploiement des outils et les instruments mis en place pour améliorer l'efficacité de la gestion du système d'approvisionnement pour le gouvernement et les fournisseurs.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
28 775 372	30 411 089	1 635 717

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
Ce sous-sous-programme n'était pas inclus dans le RPP de 2014–2015.	252	Sans objet

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement fédéral tire avantage des outils et des instruments afin d'appuyer la prestation simple et rapide des solutions d'acquisition pour le gouvernement fédéral et les fournisseurs.	Volume (n°) des opérations d'approvisionnement du gouvernement du Canada complétées grâce à l'utilisation d'instruments d'approvisionnement de TPSGC	100 000	166 312

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a amélioré la fonction d'approvisionnement du gouvernement en présentant et en tenant à jour des instruments de politique complets qui suivent et respectent l'orientation stratégique du gouvernement, les obligations commerciales nationales et internationales du Canada, et les objectifs socioéconomiques et environnementaux, tout en assurant l'intégrité du processus d'approvisionnement. Les instruments de politique appuient en outre les efforts que TPSGC déploie pour rendre sa fonction d'approvisionnement plus efficace, plus efficiente et plus adaptée aux besoins des fournisseurs et des ministères et organismes clients.

Plusieurs instruments de politique ont été élaborés ou mis à jour durant la période de référence, notamment le *Cadre de l'approvisionnement éclairé*, le *cadre de gestion de l'information*, la *Politique sur l'engagement*, la *Politique sur l'utilisation d'avis indépendants en matière d'approvisionnement*, la *Politique sur la considération des avantages pour les Canadiens dans les approvisionnements du gouvernement* et la *Ligne directrice pour assurer la participation des petites et moyennes entreprises aux marchés publics*. TPSGC a également amélioré l'évaluation des risques du Programme des approvisionnements en apportant des changements aux niveaux de complexité des achats, aux évaluations des risques et aux pouvoirs d'approbation.

Le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs (SNAC) a respecté les engagements qu'il a pris dans le Plan à sept volets et a fait preuve d'ouverture et de transparence en publiant tous les rapports non classifiés en décembre 2014.

Aucune décision n'a été prise relativement au remplacement de la flotte de chasseurs du Canada. Pour assurer la poursuite d'opérations sécuritaires et efficaces durant la transition vers une nouvelle flotte, le Canada a prolongé la vie de la flotte actuelle de chasseurs CF-18 jusqu'en 2025.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye et aux remboursements des manques à gagner de la liste de paye (p. ex. indemnités de départ et augmentations de salaire prévues dans les conventions collectives).

Sous-sous-programme 1.1.3.2 : Mobilisation des clients et des fournisseurs

Ce sous-sous-programme présente TPSGC comme étant le leader de la mobilisation du gouvernement fédéral, des fournisseurs et des autres intervenants, au sein du gouvernement et à l'externe, afin de cibler les pratiques exemplaires et l'expertise en matière d'approvisionnement et de tirer des leçons de celles-ci, ainsi que de concevoir et de gérer des outils et des approches efficaces.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
16 951 050	14 970 223	(1 980 827)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
Ce sous-sous-programme n'était pas inclus dans le RPP de 2014–2015.	114	Sans objet

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats
Le gouvernement fédéral gère un système d'acquisition qui répond aux besoins des clients et des collectivités de fournisseurs.	Niveau global de satisfaction des fournisseurs avec les séances d'information du BPME	80 %	96,3 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2014–2015, TPSGC a maintenu son engagement visant à fournir aux petites et moyennes entreprises (PME) un accès aux marchés publics. En moyenne, les PME ont obtenu environ 40 % de la valeur totale des contrats d'approvisionnement attribués par TPSGC aux fournisseurs situés au Canada au cours des trois derniers exercices. Ce pourcentage représente près de 5,5 milliards de dollars de plus que les 14 milliards de dollars d'achats effectués par TPSGC chaque année auprès de fournisseurs canadiens. Depuis 2006, TPSGC a aidé près de 280 000 personnes et fournisseurs dans l'ensemble du pays.

TPSGC aide les PME à faire des affaires avec le gouvernement en menant des consultations auprès des entrepreneurs pour comprendre les obstacles auxquels ils font face, en consultant l'industrie et en établissant des stratégies d'approvisionnement pour les différentes façons d'acquérir des biens et des services, en fournissant des séances d'information gratuites à l'intention des PME à l'échelle du pays et en améliorant la transparence de ses processus. Le Ministère aide également les entreprises canadiennes de toute taille dans le cadre du Programme d'innovation *Construire au Canada* en achetant et en mettant à l'essai de biens et des services précommerciaux novateurs.

En vertu de la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense, le gouvernement veille à ce qu'on tire profit des achats de matériel de défense dans le but de générer des possibilités économiques pour le Canada. Il s'agit d'un engagement important pour les PME, qui constituent la majeure partie des entreprises associées à l'industrie canadienne de la défense.

En 2014, la ministre de TPSGC a mené de vastes consultations avec les fournisseurs afin d'obtenir leurs suggestions pour améliorer le processus d'approvisionnement fédéral. Un plan d'action ciblant les initiatives visant à régler les principaux problèmes soulevés par les fournisseurs a été préparé. Certaines de ces initiatives ont déjà été réalisées, tandis que d'autres seront mises en œuvre sur une période de deux ans. Durant la mise en œuvre du plan, les consultations auprès des fournisseurs se poursuivront afin de s'assurer que les initiatives abordent les préoccupations des fournisseurs et éliminent les obstacles à l'établissement de relations commerciales avec le gouvernement du Canada.

TPSGC a continué de soutenir et d'aider les ministères clients à améliorer leurs processus et leurs pratiques d'approvisionnement. En outre, le Ministère a fourni une vaste gamme de services et d'outils pour contribuer à mieux gérer les dépenses ministérielles, a échangé des connaissances et des pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement, a ciblé et mis en œuvre des stratégies d'approvisionnement et de gestion des biens et des services et a mis les ministères clients au courant des outils et des mécanismes d'approvisionnement.

Pour faciliter la mise en œuvre de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC et de la *Politique sur les services* du Conseil du Trésor, le Ministère a continué d'augmenter le niveau de détail et la fréquence des rapports sur les normes de service en matière d'approvisionnement afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation des activités du Programme des approvisionnements.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable au transfert des activités de GI-TI au programme Services internes afin de se conformer à la nouvelle structure ministérielle.

Sous-programme 1.1.4 : Innovation et appui liés à l'approvisionnement

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant le fournisseur principal de services communs et de programmes en matière d'approvisionnement pour le gouvernement fédéral, les industries et les consommateurs qui appuient la fonction d'approvisionnement ou qui en tirent avantage. Cette fonction comprend notamment la prestation de services d'élaboration de normes d'évaluation de la conformité, l'aliénation de biens du gouvernement et des programmes utilisant le système d'approvisionnement afin de faire avancer les objectifs socioéconomiques du gouvernement pour les Canadiens.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
30 668 164	15 579 473	(15 088 691)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
188	195	7

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement fédéral gère les services et programmes communs tout au long du cycle de vie d'acquisition et exploite le système d'acquisition pour adresser les objectifs socioéconomiques plus vastes.	Volume en pourcentage des contrats d'approvisionnement non militaires attribués aux PME	70 % (plus ou moins 5 %)	78 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Afin d'appuyer le Plan d'action du Canada pour un gouvernement ouvert 2.0, lancé le 6 novembre 2014, TPSGC a ajouté des données sur les dépenses afférentes aux achats dans le portail Gouvernement ouvert. Ces données représentent le montant réel dépensé par les ministères et organismes fédéraux pour l'acquisition de divers biens et services.

Les données sur les dépenses afférentes aux achats, présentées sous forme de sommaire des dépenses regroupées par principaux biens et services, sont gérées par TPSGC. Ces données sont collectées chaque année auprès de 56 ministères et couvrent 95 % des dépenses afférentes aux achats publiées dans les *Comptes publics du Canada*. Ces données sur les dépenses sont utilisées aux fins d'analyse et d'établissement de rapports pour orienter les stratégies d'approvisionnement de TPSGC et répondre aux demandes de renseignements à l'échelle du gouvernement.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux retards dans l'attribution de contrats liés à des innovations dans le cadre du programme. La Direction générale des approvisionnements de TPSGC a pris des mesures pour simplifier le processus de passation de contrats.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable au renforcement de la capacité.

Sous-sous-programme 1.1.4.1 : Programme canadien pour la commercialisation des innovations

Ce sous-sous-programme présente TPSGC comme étant le leader de l'utilisation du système d'approvisionnement comme moyen d'appuyer les entreprises canadiennes innovatrices en leur fournissant des opportunités de mettre à l'épreuve et d'évaluer les produits et services qui en sont à l'étape préalable à la commercialisation afin d'appuyer leur entrée au marché.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
27 306 947	10 944 812	(16 362 135)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
Ce sous-sous-programme n'était pas inclus dans le RPP de 2014–2015.	12	Sans objet

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement fédéral soutient les produits et services précommerciaux des entreprises canadiennes.	Pourcentage du budget disponible pour les innovations adaptées et testées par les ministères par ronde	80 %	80 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Dans le cadre du budget de 2012, le Programme d'innovation *Construire au Canada*—auparavant appelé le Programme canadien pour la commercialisation des innovations—est devenu un programme permanent auquel a été ajouté un volet d'achats d'ordre militaire. Par l'intermédiaire de ce programme, TPSGC a continué d'aider les entreprises à combler les lacunes de leurs produits et services innovateurs à l'étape de la précommercialisation, d'appuyer les fournisseurs canadiens qui ont élaboré des technologies et des produits nouveaux et novateurs pour établir des liens avec les utilisateurs du gouvernement et mettre leurs innovations à l'essai, de fournir, en situation réelle, une évaluation des biens et des services avant leur commercialisation et d'accroître l'efficience et l'efficacité des activités gouvernementales.

En juin 2014, le gouvernement a annoncé que 72 innovations (61 régulières et 11 militaires) avaient été présélectionnées dans le cadre du quatrième appel de propositions, qui était le premier à inclure un volet militaire. Par ailleurs, le cinquième appel de propositions a été annoncé; 221 propositions ont été reçues et 74 innovations ont été présélectionnées. En mars 2015, 230 innovations ont été présélectionnées et 104 contrats ont été attribués en vue de mettre à l'essai ces innovations. À ce jour, 25 organisations fédérales ont participé à la mise à l'essai des innovations.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux retards dans l'attribution de contrats liés à des innovations dans le cadre du programme. La Direction générale des approvisionnements de TPSGC a pris des mesures pour simplifier le processus de passation de contrats.

Sous-sous-programme 1.1.4.2 : Gestion des biens

Ce sous-sous-programme présente TPSGC comme étant responsable de la prestation des services qui aident le gouvernement fédéral à gérer de façon responsable la disposition des biens excédentaires ou des biens saisis de manière transparente, financièrement viable et offrant le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 361 328	3 208 330	847 002

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
Ce sous-sous-programme n'était pas inclus dans le RPP de 2014–2015.	154	Sans objet

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement fédéral obtient la meilleure valeur pour l'aliénation des biens mobiliers excédentaires et des biens saisis.	Pourcentage des ventes de biens saisis avec 90 % de la valeur selon l'évaluation obtenue	90 %	90 %
	Pourcentage de la valeur comptable obtenue sur l'aliénation des biens mobiliers	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a lancé GCTransfert, un nouveau site Web qui permet aux ministères d'afficher, de visualiser et d'obtenir des biens excédentaires et de les transférer au sein des ministères et organismes fédéraux sans frais ni coût direct. Conformément à la *Directive sur l'aliénation du matériel en surplus*, tous les ministères doivent gérer et aliéner leurs biens et leur matériel excédentaires aussi efficacement et rapidement que possible, et de façon à procurer le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement du Canada. En trouvant de nouveaux utilisateurs pour les biens excédentaires, GCTransfert contribuera à réduire considérablement les coûts d'acquisition.

TPSGC a également élargi le système d'enchères en ligne de GCSurplus afin d'offrir des services de livraison aux clients de GCSurplus et a consulté l'industrie au sujet de la maintenance et du développement futur de son système d'enchères en ligne afin d'accroître l'efficience des opérations et d'optimiser le potentiel de recettes.

Enfin, le Ministère a réalisé des activités efficaces et efficientes d'intendance des biens qui ont permis de réduire au minimum les risques juridiques et opérationnels, qui sont durables sur le plan financier et qui offrent le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement et aux intervenants au moyen d'une infrastructure fiable, moderne et sécuritaire.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye et aux remboursements des manques à gagner de la liste de paye (p. ex. indemnités de départ et augmentations de salaire prévues dans les conventions collectives).

Sous-sous-programme 1.1.4.3 : Office des normes générales du Canada

Ce sous-sous-programme présente TPSGC comme étant responsable des services d'élaboration de normes détaillées et axées sur les besoins des clients ainsi que des services d'évaluation de la conformité en appui aux intérêts du gouvernement, de l'industrie et des consommateurs dans des domaines aussi variés que l'économie, la réglementation, l'approvisionnement, la santé, la sécurité et l'environnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
999 889	1 426 332	426 443

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
Ce sous-sous-programme n'était pas inclus dans le RPP de 2014–2015.	29	Sans objet

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement fédéral et l'industrie utilisent l'élaboration de normes et des services d'évaluation de conformité à l'appui de leurs intérêts dans les domaines de l'économie, de la réglementation, de l'approvisionnement, de la santé, de la sécurité et de l'environnement et utilisent ces normes et programmes pour soutenir la confiance des consommateurs.	Pourcentage des normes revues au moment prévu (dans un cycle de cinq ans pour les normes nationales du Canada)	75 %	81,1 %
	Pourcentage des produits et services certifiés dans les délais prescrits	85 %	83 %
	Niveau de satisfaction des clients pour ce qui est des services d'inscription de l'Office des normes générales du Canada	75 %	92,5 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Par le truchement de l'Office des normes générales du Canada (ONGC), TPSGC a continué d'accroître les partenariats stratégiques avec les clients du gouvernement fédéral et d'autres organismes du secteur public pour appuyer la diffusion des normes et des processus de vérification communs. Le Ministère a examiné ses outils et ses approches en matière de mobilisation des intervenants et de collaboration avec ceux-ci, afin d'assurer un leadership fort à l'échelle du Canada dans le domaine de la normalisation en vue de promouvoir et de protéger les intérêts en santé et en sécurité ainsi que les intérêts environnementaux et économiques du Canada.

Au cours de l'exercice 2014–2015, l'Office a publié onze normes (nouvelles versions, modifications ou réaffirmations). Il a également signé et présenté un nouveau protocole d'entente, en cours de rédaction, pour la certification ISO 9001 avec Service correctionnel Canada, Santé Canada et la Direction générale des biens immobiliers de TPSGC. L'Office des normes générales du Canada a poursuivi les pourparlers avec la Direction générale des biens immobiliers et le Programme des approvisionnements concernant la réintégration du programme de qualification du mobilier de bureau à titre d'exigence obligatoire des futurs instruments d'achat regroupé.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à l'annulation imprévue d'un certain nombre de projets générateurs de recettes, ce qui a donné lieu à des dépenses de 400 000 dollars sans recettes compensatoires.

Programme 1.2 : Services de gestion des locaux et des biens immobiliers

TPSGC fournit aux ministères et aux organismes fédéraux des locaux à bureaux abordables et des installations à utilisation commune qui appuient la prestation de leurs programmes et services. Le Ministère assure l'intendance de divers travaux publics (comme des immeubles, des ponts et des barrages), de trésors nationaux tels que la Cité parlementaire ainsi que d'autres biens patrimoniaux dans l'ensemble du Canada. TPSGC fournit également aux ministères, aux organismes fédéraux et au Parlement du Canada des services immobiliers souples et économiques.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 966 139 279	1 966 139 279	2 203 881 692	2 032 720 120	66 580 841

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Services de gestion des locaux et des biens immobiliers pour 2014–2015 excluent les montants qui n'étaient pas disponibles conformément aux principes du fonds renouvelable. Elles incluent également un montant de 37 millions de dollars qui a été réservé par les organismes centraux principalement pour des projets et des initiatives qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
3 642	3 408,33	(233,67)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les organisations fédérales disposent de locaux et d'installations abordables qui respectent les normes du gouvernement.	Utilisation plus efficiente des locaux à bureaux, mesurée en m^2 par personne	18,4 m^2/par personne	18,2 m^2/par personne
	L'abordabilité de l'espace de bureau telle que mesurée par le coût ($) par m^2	323 $/$m^2$	333,25 $/$m^2$
Les organisations fédérales et le Parlement du Canada ont accès à des services immobiliers adaptés et rentables.	Pourcentage des projets immobiliers dont la valeur est supérieure à 1 M$ qui respectent les délais, la portée et le budget établis (moyenne des indicateurs de rendement relatifs au respect des délais, du budget et de la portée)	90 %	97 %
Un portefeuille immobilier qui optimise les avantages économiques et diminue la responsabilité à court et à long terme.	Pourcentage de l'inventaire négociable d'espace à bureau inoccupé dans les immeubles appartenant à l'État (taux d'inoccupation négociable)	≤ 3,5 %	2,5 %
	Frais d'entretien et de recapitalisation en tant que pourcentage des coûts de remplacement du portefeuille (indice de l'état des installations)	< 10 %	9,4 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué à mettre en œuvre ses normes de service en matière de gestion des relations avec la clientèle, qui comprennent des engagements concernant la présentation de rapports d'étape réguliers aux ministères clients, la réponse aux demandes de renseignements des clients et la résolution rapide des problèmes. En tirant profit de l'expertise en matière de biens immobiliers, le Ministère a été en mesure de mieux servir ses clients, de répondre à leurs besoins et de promouvoir les objectifs du gouvernement du Canada. Grâce à l'utilisation continue du baromètre des relations avec la clientèle pour mesurer la satisfaction de la clientèle, TPSGC a pu observer une amélioration nette de la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de ses services et programmes immobiliers. Cette amélioration cadre avec la priorité organisationnelle en matière d'excellence du service.

Le Ministère a répondu aux besoins changeants en matière de biens immobiliers en améliorant son offre de services facultatifs afin d'y inclure des services de gestion de portefeuille, de planification et d'aliénation. L'élargissement de l'offre de services tire parti de l'expertise de TPSGC dans le domaine des biens immobiliers et permet aux clients de se concentrer sur leur mandat de base afin d'offrir des services et des programmes efficaces et efficients à la population canadienne.

TPSGC a également continué à fournir des services modernes, efficaces et souples en misant sur l'expertise, la capacité et la souplesse du secteur privé, et ce, en réponse directe à la demande de la population canadienne concernant une hausse de la qualité, de l'efficience et de la responsabilisation de la part du gouvernement. Le Ministère a négocié les conventions nationales de service pour l'Agence des services frontaliers du Canada, Ressources naturelles Canada et la Gendarmerie royale du Canada, qui ont recours aux Biens immobiliers 1, la forme la plus récente de contrats de prestation de services immobiliers, pour gérer une partie du portefeuille de biens dont ils ont la garde.

Le Ministère a maintenu la confiance de la population canadienne à l'égard de l'intégrité des instruments de passation de contrats immobiliers au moyen d'initiatives de surveillance élargies. De plus, à la suite de recommandations concernant le renforcement de la diligence raisonnable à l'échelle de l'organisation, un cadre de surveillance national axé sur les fonctions relatives aux biens immobiliers a été établi. Des lignes directrices sur la surveillance et un plan de surveillance continue ont été élaborés. L'intégration de pratiques de surveillance efficaces aux activités quotidiennes de TPSGC permettra de maintenir les assises solides des activités du Ministère.

TPSGC a assuré une intendance et une gestion solides relativement à la réalisation de projets importants de réhabilitation, comme la vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, en faisant participer les intervenants de façon continue, conformément à la Stratégie de service à la clientèle, en veillant à la gestion efficace des contrats et en établissant des structures de gouvernance solides. La réputation de TPSGC en tant que spécialiste de la gestion, de la restauration, de la modernisation et de la conservation des édifices patrimoniaux à l'échelle nationale et internationale a continué à croître. TPSGC a effectué une évaluation de la pertinence et du rendement de la vision et du plan à long terme et a évalué le soutien accordé pour assurer le fonctionnement continu des édifices dans la Cité parlementaire. Les rapports définitifs ont été publiés en ligne[xviii] le 23 juin 2015.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique principalement par l'avancement des travaux de rénovation de l'édifice Wellington, ainsi que des dépenses non discrétionnaires liées aux immeubles appartenant à l'État et aux immeubles loués, comme les coûts de fonctionnement et d'entretien, et le coût associé à la fourniture de locaux à bureaux aux organisations fédérales.

TPSGC a poursuivi la modernisation de l'organisation de gestion des biens immobiliers par la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'outils progressifs, de stratégies et de processus visant à améliorer le rendement opérationnel, comme la cession-bail novatrice de sept immeubles de bureaux fédéraux. Une évaluation complète de l'initiative de cession-bail est prévue pour 2015–2016. Selon une analyse des mesures de rendement clés à ce jour, après le transfert de propriété, la satisfaction des clients est demeurée inchangée, les volumes du centre d'appels sont restés les mêmes, et les coûts de fonctionnement et d'entretien correspondent aux normes des dépenses relatives aux biens appartenant à l'État à l'échelle nationale.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux contraintes financières et à la baisse de la demande de services.

Pour ce qui est des résultats en matière de rendement, TPSGC a obtenu des résultats plus élevés que ceux ciblés pour la réalisation de projets immobiliers d'une valeur supérieure à un million de dollars dans le respect des délais, du budget et de la portée. TPSGC a été incapable d'atteindre l'objectif intitulé « L'abordabilité de l'espace de bureau tel que mesuré par le coût ($) par m^2 ». Il convient de noter qu'au cours des dernières années, le ratio de mètres carrés par personne s'est stabilisé à l'échelle nationale, ce qui indique que le pourcentage des accords d'occupation qui sont conformes aux normes d'attribution des locaux est en hausse, permettant ainsi au Ministère de se concentrer sur le maintien du rythme de l'initiative Milieu de travail 2.0.

Sous-programme 1.2.1 : Locaux fédéraux

Ce sous-programme voit à ce que les besoins en locaux des organisations fédérales soient comblés grâce à la constitution et à la maintenance d'un portefeuille rentable d'immeubles de bureaux et d'installations à utilisation commune. Ce sous-programme comprend deux activités principales : la fourniture, sur une base obligatoire, de locaux à usage général et de locaux à utilisation commune en vue d'appuyer l'exécution de programmes gouvernementaux; et l'optimisation des investissements immobiliers en appui direct de la fourniture de locaux.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 384 283 061	1 403 653 398	19 370 337

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
1 139	1 033,20	(105,80)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Un portefeuille de biens immobiliers fédéraux qui optimise les avantages économiques.	Pourcentage du rendement du capital investi concernant les immeubles de bureaux appartenant à l'État	> 4 %	5,71%
	Pourcentage du budget de recapitalisation dépensé	80 %	92,2 %
	Réduction de la croissance des coûts de fonctionnement et d'entretien par m^2	≤ 7 % de l'année précédente	A diminué de 4 % par rapport à l'année précédente.
Les organisations fédérales reçoivent des solutions abordables qui sont adaptées à leurs besoins en matière de locaux.	L'abordabilité telle que mesurée par le coût ($) par personne	6 156,43 $/ personne	6 062,94 $/personne

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a assuré la saine intendance de son infrastructure de locaux en veillant au bon rendement du capital investi dans les immeubles de bureaux, en optimisant l'utilisation du budget de réfection et en réduisant au minimum la hausse des coûts de fonctionnement et d'entretien, dans la mesure du possible. Les cibles relatives au portefeuille sont fondées sur les tendances et sur les projections historiques relatives à l'inflation et sont étayées à l'aide d'une analyse comparative par rapport aux autres organisations publiques et privées du Canada. Le Ministère a défini un nouveau modèle opérationnel et de nouvelles priorités en matière de planification, conformément aux priorités du sous-ministre et au mandat en matière d'intendance et d'excellence du service.

Le Ministère a veillé à ce que les locaux fournis à nos clients demeurent abordables en contrôlant les coûts et a recouru davantage aux services des fournisseurs du secteur privé pour la gestion et l'exploitation des immeubles fédéraux. Il a ainsi pu s'assurer que les clients du gouvernement recevaient des services de qualité à des tarifs concurrentiels. De surcroît, TPSGC a continué à travailler avec les ministères et organismes afin d'optimiser l'utilisation des locaux et de réduire l'empreinte environnementale du gouvernement du Canada sur les plans des besoins en locaux et des émissions de carbone. Il a également examiné les ententes de services et de gouvernance externes en vue d'améliorer la prévisibilité de la demande, la transparence des résultats et l'établissement conjoint des coûts du cycle de vie.

TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de l'initiative Milieu de travail 2.0, dans la mesure du possible, car il cherche à moderniser les lieux de travail de la fonction publique et à maintenir les coûts au taux le plus bas possible pour les contribuables. Les lieux de travail ont été reconfigurés à mesure que les immeubles étaient réaménagés et que les locataires changeaient. De nouvelles équipes de projet ont été mises sur pied pour faire progresser le programme de projets de l'initiative Milieu de travail 2.0 ainsi que les trois principales priorités du plan de portefeuille à long

terme de la région de la capitale nationale : la réhabilitation de L'Esplanade Laurier, des Terrasses de la Chaudière et de l'édifice Lester-B.-Pearson.

Le Ministère a continué les travaux dans le cadre du projet du complexe Carling, lequel projet fournira des locaux à bureaux qui accueilleront jusqu'à 8 500 employés du MDN qui quitteront leurs locaux loués dans la région de la capitale nationale. Ce projet générera également d'importantes économies sur une période de 25 ans par : la réduction des coûts opérationnels et des coûts de location; l'efficience accrue des opérations du Quartier général de la Défense nationale; le renforcement de la sécurité; l'amélioration de l'abordabilité du portefeuille immobilier de TPSGC. De plus, TPSGC a collaboré avec le SCT et le MDN afin de définir une vision pangouvernementale de la solution de technologie de l'information requise pour respecter les exigences de gestion de l'information sur les biens immobiliers.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique principalement par des dépenses non discrétionnaires liées aux immeubles appartenant à l'État et aux immeubles loués, comme les coûts de fonctionnement et d'entretien, et le coût associé à la fourniture de locaux à bureaux aux organisations fédérales.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux contraintes financières.

Sous-programme 1.2.2 : Avoirs fédéraux

Ce sous-programme gère un portefeuille diversifié d'installations fédérales relevant de la compétence du ministre de TPSGC. Elle inclut diverses composantes qui ont été regroupées à des fins de reddition de compte. Elles comprennent l'intendance et la gestion d'ouvrages techniques majeurs et de quais ainsi que l'élaboration de stratégies pour leur dessaisissement. Les autres composantes sont constituées : d'évaluations de toutes les acquisitions et dispositions et de tous les transferts de biens immobiliers ainsi que de la mise à jour des lignes directrices et politiques s'y rattachant; d'une interprétation faisant autorité en ce qui a trait à la législation et aux régulations en matière d'expropriation et de la mise en œuvre du processus d'expropriation au nom du gouvernement fédéral; de la fourniture de locaux pour appuyer la prestation de programmes gouvernementaux par le biais de l'intendance et de la gestion de biens à vocation particulière (essentiellement des infrastructures pour les conférences et formations); de l'administration et la gestion des capitaux et des services de location d'unités d'habitation résidentiels dans les Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut pour appuyer la prestation de programmes du gouvernement fédéral; d'un rôle de leader au sein du gouvernement fédéral pour ce qui est des conseils, formations et consultations en matière de biens immobiliers et des répercussions liées aux enjeux des premières nations; et de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri (IBIEFSA) dans le but de prévenir et de réduire l'itinérance à travers le Canada en fournissant des biens immobiliers excédentaires fédéraux comme une contribution non monétaire.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
191 927 619	177 771 638	(14 155 981)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
21	18,20	(2,80)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Un portefeuille de biens fédéraux (ouvrages maritimes et transport terrestre) qui réduit au minimum la responsabilité à court et à long terme.	Diminution du nombre d'ouvrages évalués à haut risque	Diminution de 1	Diminution de 2
	Pourcentage de ponts avec état structural classé « 4 » ou plus (passable à excellent) sur une échelle de 1 à 6	80 %	81 %
	Pourcentage de barrages répondant aux critères standards de stabilité	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Pendant l'exercice 2014–2015, TPSGC a diminué de deux le nombre de biens posant un risque élevé. Ce risque était en partie attribuable à la poursuite du remplacement ou de la réhabilitation de cinq ponts et barrages importants dans le cadre du programme de travaux axé sur la stratégie de gestion des ouvrages techniques, reporté de l'exercice 2013–2014. Le Ministère a maintenu sa collaboration avec les régions afin de s'assurer que les biens étaient modernisés et que les risques pour la santé et la sécurité étaient corrigés. Il a également continué à chercher des solutions de dessaisissement ou de partenariat pour d'autres biens afin de répondre aux exigences liées au cycle de vie à long terme du portefeuille.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à la modification des calendriers de projet d'initiatives majeures, notamment pour ce qui est des traversées de pont, des emplacements de barrage et des ouvrages spécialisés.

Aucun écart important n'a été observé entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Sous-programme 1.2.3 : Services immobiliers

Ce sous-programme fournit des services immobiliers, sur la base des honoraires à l'acte, aux programmes des Locaux fédéraux, des Avoirs fédéraux et de la Cité parlementaire de TPSGC ainsi qu'à d'autres ministères.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
4 600 000	20 289 805	15 689 805

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
2 384	2 262,88	(121,12)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à des services immobiliers adaptés et rentables.	Pourcentage des projets immobiliers dont la valeur est supérieure à 1 M$ qui respectent les délais	90 %	94 %
	Pourcentage des projets immobiliers dont la valeur est supérieure à 1 M$ qui respectent le budget établi	90 %	98 %
	Pourcentage des projets immobiliers dont la valeur est supérieure à 1 M$ qui respectent la portée	90 %	98 %
	Met à profit le secteur privé : Dollars dépensés dans le secteur privé pour chaque dollar dépensé à l'interne pour des frais de main-d'oeuvre facturables	≥ 11 $	11

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a travaillé avec les ministères clients pour les aider à atteindre leurs objectifs de réduction de la superficie au moyen d'un processus d'aliénation ou de gestion du portefeuille ou au moyen d'une combinaison de solutions. À cette fin, le Bureau de l'aliénation des biens immobiliers a été créé en avril 2014. L'aliénation du premier groupe de huit biens, dont le terrain vacant sur l'avenue Carling (Ottawa, Ontario), devrait prendre fin d'ici le mois de juin 2015 et générer des recettes de 170 millions de dollars à la suite d'un processus courant d'aliénation amélioré. Le deuxième groupe, composé d'autres ministères, a été confirmé. Parmi les autres ventes de valeur considérable, on compte le complexe Fairmont (Vancouver, Colombie-Britannique) et l'immeuble du 816, rue Government (Vancouver, Colombie-Britannique).

De plus, le Ministère a renforcé son rôle de surveillance en se concentrant sur l'amélioration de la conformité aux contrats de service et l'optimisation des ressources investies. Pour ce faire, TPSGC a lancé l'initiative Biens immobiliers 1, qui consiste en six contrats régionaux axés sur le rendement. Ils permettront d'offrir une gamme complète de services immobiliers visant des biens loués et appartenant à l'État dans l'ensemble du pays. En novembre 2014, le Ministère a attribué avec succès six contrats Biens immobiliers 1 à l'échelle nationale. De plus, la transition opérationnelle vers le nouveau fournisseur de services a été achevée le 1er avril 2015 et a eu peu ou pas de répercussions sur la prestation de services à TPSGC et aux autres ministères. Ces contrats, d'une valeur estimative de 23 milliards de dollars sur une période de 14 ans, sont les plus importants du genre en Amérique du Nord.

TPSGC a confirmé sa position à titre de centre d'expertise en matière de biens immobiliers du Canada en réalisant ses projets dans le respect des délais, du budget et de la portée et conformément aux règles et aux règlements afin de répondre aux besoins des clients et d'améliorer la satisfaction globale. Tous les grands projets de l'État ont continué à respecter les délais, la portée et le budget et sont conformes au RPP.

Le Ministère a continué à tirer parti de l'expertise du secteur privé pour fournir des services immobiliers économiques et de qualité. À titre d'organisation moderne axée sur la gestion des biens immobiliers, TPSGC a utilisé une approche progressive pour élargir la portée des services immobiliers du secteur privé, laquelle approche optimise les efforts déployés par le Ministère pour offrir aux clients une expertise stratégique en matière de biens immobiliers.

De plus, TPSGC a avancé comme prévu dans le projet du nouveau pont pour le Saint-Laurent dans la région métropolitaine de Montréal et du corridor du pont dont les dates d'entrée en service respectives sont fixées en 2018 et en 2020. Le Ministère a fourni de l'expertise à Transport Canada dans les domaines suivants : acquisition et aliénation de terrains, gestion de projets, évaluation de biens, arpentage et gérance environnementale. La disponibilité de l'expertise interne à TPSGC permettra de réduire les coûts du projet dans son ensemble et de faire en sorte que les mesures soient prises de manière opportune.

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a élaboré le cadre de référence, la vision, le cadre et le programme de travaux préliminaire du plan du portefeuille national et a formulé des recommandations sur celui-ci. Le plan du portefeuille national, qui est une initiative stratégique visant à améliorer les façons de gérer le portefeuille, a été rédigé et approuvé par le Conseil du portefeuille national. Trois des cinq programmes de travaux ont été préparés : 1) immobilisations; 2) location; 3) acquisition et aliénation.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à la période où les paiements des clients externes (provinces, territoires et autres) ont été reçus dans le cadre de projets d'infrastructure, comme celui du pont MacDonald-Cartier, et à un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique principalement par la réduction de la demande de services.

Sous-programme 1.2.4 : Paiements versés en remplacement d'impôts

Au nom du gouvernement du Canada, ce sous-programme administre le Programme des paiements versés en remplacement d'impôts aux autorités taxatrices, en vertu de la Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts. Les autorités taxatrices tirent profit de ces paiements qui représentent une compensation pour les services qu'elles fournissent aux biens immobiliers fédéraux situés dans leurs juridictions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
6 190 276	6 434 733	244 457

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
53	50,22	(2,78)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les autorités taxatrices locales reçoivent des paiements justes, équitables et prévisibles au nom du gouvernement du Canada, en guise de contribution aux coûts des administrations municipales.	Pourcentage de biens immobiliers pour lesquels les autorités taxatrices ont accepté les paiements en remplacement d'impôts sans demande d'examen	90 %	99 %
	Pourcentage de biens immobiliers pour lesquels des paiements en remplacement d'impôts sont effectués au 31 mars	90 %	99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2014–2015, TPSGC a mis en place un modèle organisationnel de gestion des biens immobiliers dans le cadre du programme Paiements versés en remplacement d'impôts, par la modernisation du programme et la gestion du portefeuille. Ce modèle était fondé sur les premières phases transformationnelles de l'établissement d'un modèle de prestation de services

et continuait à promouvoir la gestion des relations avec la clientèle. Parallèlement aux initiatives de surveillance des programmes, la Direction des paiements en remplacement d'impôts a établi des mécanismes de surveillance rigoureux pour améliorer les aspects ayant trait à la diligence raisonnable, au contrôle de la qualité et à l'assurance de la qualité.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues dans le cadre du programme Paiements versés en remplacement d'impôts.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Sous-programme 1.2.5 : Cité parlementaire

Ce sous-programme offre au Parlement du Canada des services de gestion des biens immobiliers et des installations. Les édifices et les terrains de la Cité parlementaire sont définis comme étant les lieux occupés par le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement, y compris ceux qui permettent aux sénateurs et aux députés de s'acquitter de leurs responsabilités parlementaires et les locaux et terrains qui appuient leur travail (à l'exception des bureaux de circonscription). Le ministre de TPSGC est le gardien officiel de ces édifices et terrains et est responsable de leur entretien, de leur intégrité structurale et de leur apparence. Il assure aussi la gestion des grands projets de rénovation et des projets de nouvelle construction, ainsi que la prestation de locaux à usage général.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
378 284 584	424 222 164	45 937 580

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
45	45,3	0,3

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les projets de réhabilitation et de reconstruction préservent le patrimoine culturel et physique de la Cité parlementaire.	Pourcentage des grands projets d'immobilisations d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent les délais	90 %	90 %
	Pourcentage des grands projets d'immobilisations d'une valeur supérieure à 1 M$ dans le cadre desquels les délais sont respectés	90 %	98 %
	Pourcentage des grands projets d'immobilisations d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent le budget établi	90 %	98 %
Les parlementaires ont les outils nécessaires pour exécuter leurs activités parlementaires 24 heures sur 24.	Nombre d'heures par année où les services essentiels de gestion immobilière ne sont pas fournis pour assurer les activités continues du Parlement	48 heures par année maximum	0,53 heures

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2014–2015, TPSGC a entrepris les travaux de construction de la phase 1 du Centre d'accueil des visiteurs, du projet des locaux provisoires du Sénat (le Centre de conférences du gouvernement) et des murs extérieurs de l'aile de 1867 de l'édifice de l'Ouest. Conformément à la vision et au plan à long terme, les activités des parlementaires et du Parlement se sont poursuivies sans interruption dans les installations. Tout au long de l'exercice 2014–2015, les projets de la vision et du plan à long terme pour les édifices de la Cité parlementaire ont respecté les délais, le budget et la portée. Voici une liste des travaux terminés en date du 31 mars 2015 de même que des liens menant à des renseignements supplémentaires :

- Réhabilitation de l'édifice de l'Ouest[xix]—Les travaux d'excavation majeurs dans la zone de la cour Nord et la cour intérieure étaient achevés. Des progrès considérables avaient été réalisés quant aux travaux de maçonnerie et de réhabilitation de la toiture. Les travaux structuraux se poursuivaient dans l'ensemble de l'immeuble et la toiture de la tour Laurier était achevée, y compris la ferronnerie décorative. Le nombre de travailleurs présents sur le chantier chaque jour dépassait 500. Dans l'ensemble, le projet était achevé à 55 % en date du 31 mars 2015.
- **Centre d'accueil des visiteurs—Phase 1**—L'avant-projet était presque terminé. La réinstallation des installations souterraines était achevée, ce qui a permis d'entreprendre les travaux d'excavation en mars. On cherchait à obtenir la cote Or de la norme environnementale LEED pour le Centre d'accueil des visiteurs. Dans l'ensemble, le projet était achevé à 23 % en date du 31 mars 2015.

- Réhabilitation de l'édifice Sir-John-A.-Macdonald[xx]—Dans l'ensemble, le projet était achevé de manière substantielle en date du 31 mars 2015. Les systèmes relatifs à l'équipement et aux éléments de connectivité des édifices étaient installés et toutes les installations techniques avaient été mises en service. L'édifice était fonctionnel et l'entrepreneur s'affairait à corriger des défaillances mineures.
- Réhabilitation de l'édifice Wellington[xxi]—Les travaux sur l'enveloppe extérieure de l'édifice étaient presque achevés, et l'aménagement intérieur ainsi que l'installation du câblage et des installations techniques de l'immeuble de base allaient bon train. Dans l'ensemble, le projet était achevé à 75 % en date du 31 mars 2015.
- **Projet des locaux provisoires du Sénat—Réhabilitation du Centre de conférences du gouvernement**—L'édifice avait été libéré au début du printemps 2014, ce qui a permis d'entreprendre les travaux. Les travaux de construction majeurs avaient commencé au début de l'automne, et l'édifice faisait l'objet de travaux de démolition et d'élimination des poussières d'amiante. Dans l'ensemble, le projet était achevé à 12 % en date du 31 mars 2015.
- Réhabilitation des murs extérieurs de l'aile de 1867 de l'édifice de l'Est[xxii]—Les inspections de l'édifice se poursuivaient tout au long de l'exercice, et le processus de conception était en cours. Dans l'ensemble, le projet était achevé à 11 % en date du 31 mars 2015.
- Édifice du Centre – Planification de la conception préalable[xxiii]—En mars 2015, des consultations ont été menées auprès de l'industrie concernant l'expert-conseil principal en conception et le directeur des travaux.
- Réfection de l'édifice de la Confédération[xxiv]—La conception en vue de la stabilisation des fenêtres était achevée et des travaux de construction, menés tout au long de l'exercice, étaient en cours. La modernisation des ascenseurs était terminée; tous les ascenseurs sont entrés en service en janvier 2015.
- **Réfection des terrains du Parlement**—Les dessins d'atelier des plateformes d'acier et la fabrication étaient achevés. De plus, comme cette étape a pris plus de temps que prévu, la date d'achèvement du projet d'infrastructure de la pente Ouest a été modifiée afin d'être fixée au 31 juillet 2015. Comme cela a été le cas pour la phase 3 du projet de réhabilitation du mur périmétrique Nord, l'appel d'offres relatif au contrat de construction a été lancé plus tard que prévu; le contrat devrait être attribué en avril 2015.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à l'avancement des travaux de rénovation de l'édifice Wellington.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Sous-programme 1.2.6 : Assainissement des étangs de goudron de Sydney

Ce sous-programme répond à l'engagement du Canada d'assurer la gestion rentable et écologique des biens relevant à la fois du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial. Il découle du protocole d'entente signé le 12 mai 2004 par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et le premier ministre de la Nouvelle-Écosse, en vertu duquel les deux parties s'engageaient à partager les coûts (400 M$) du Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015.	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
853 738	348 382	(505 356)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
0	0	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Clôture administrative et financière du projet des étangs de goudron de Sydney dans le respect des exigences liées à l'aliénation des biens, à la fermeture des baux, à la production de rapports et à l'évaluation.	Pourcentage de rapports produits dans les délais	100 %	100 %
	Pourcentage de biens aliénés conformément aux politiques et aux procédures	100 %	100 %
	Pourcentage de locaux loués dont les baux prennent fin avant la période de clôture	100 %	100 %
	Pourcentage de procédures soumises à une vérification	100 %	100 %
Plans des processus de gestion assurant une conclusion ordonnée du projet des étangs de goudron de Sydney.	Pourcentage de plans des processus de gestion exécutés dans les délais établis	100 %	100 %
	Pourcentage de dossiers stockés conformément aux politiques et aux procédures de TPSGC	100 %	100 %
	Pourcentage de fichiers électroniques sauvegardés	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a effectué la clôture du Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney. Les sites du projet ont été assainis avec succès en 2013–2014, et ce, avant l'échéance prévue et en deçà du budget, ce qui a permis des économies de coûts considérables. La province de la Nouvelle-Écosse a accepté l'entière responsabilité des sites et sera responsable de l'entretien et de la surveillance continus des sites à l'avenir ainsi que des futurs travaux d'aménagement envisagés, conformément au protocole d'entente du 12 mai 2014. Les fonds inutilisés en 2014-2015 ont été alloués à TPSGC pour mener les activités de clôture du Projet et exercer une diligence raisonnable. Toutes les activités de clôture du Projet se sont déroulées comme prévu.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux économies de coûts réalisées grâce à l'exercice de diligence raisonnable et aux activités de clôture définitives.

Programme 1.3 : Receveur général du Canada

Ce programme gère les opérations du trésor fédéral, produit les Comptes publics et tient à jour les comptes du Canada. Il offre également aux ministères fédéraux, sur une base facultative, un système de gestion des finances et du matériel et un service de paiement de factures.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
101 056 015	101 056 015	123 736 048	116 448 841	15 392 826

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Receveur général du Canada pour 2014–2015 incluent un montant de 7 millions de dollars qui a été réservé par les organismes centraux, principalement pour des projets et des initiatives qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
390	328	(62)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Émission en temps opportun et d'une manière efficace de tous les paiements provenant du gouvernement, et présentation de rapports détaillés sur les dépôts effectués et de rapports sur la comptabilité centrale.	Pourcentage des paiements émis par dépôt direct	90 %	79,25 %
	Publication sur le Web des *Comptes publics du Canada* dans les 24 heures suivant leur dépôt au Parlement	100 %	100 %
	Coût unitaire moyen par paiement	0,33 $	0,31 $
	Pourcentage des paiements émis par le receveur général dans les délais prescrits	99,99 %	99,99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Tous les paiements du gouvernement ont été émis et les rapports sur la comptabilité centrale ont été présentés en temps opportun et de manière efficace. La fonction de receveur général évolue afin de demeurer pertinente et souple et de s'adapter aux changements dans les attentes de la population canadienne en matière de services bancaires électroniques, de dépôt direct et de disponibilité en temps réel des données financières du gouvernement.

Le Ministère continue d'assumer des fonctions essentielles à la mission. Par exemple, il lui incombe de gérer les opérations du trésor fédéral par l'émission et le règlement de plus de

313 millions de paiements fédéraux et provinciaux. Au cours de l'exercice 2014–2015, 257 millions de ces paiements ont été versés à la population canadienne et aux entreprises par dépôt direct, et 56 millions de paiements ont été versés par chèque. Le Ministère a également perçu les recettes de tous les ministères fédéraux, ce qui a porté le flux de trésorerie à environ 2,3 billions de dollars.

TPSGC est également chargé de tenir les comptes du Canada et de produire les *Comptes publics du Canada* chaque année ainsi que les états mensuels des opérations financières du gouvernement.

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a poursuivi la transformation des services conformément à sa stratégie de service à la clientèle. L'examen des systèmes de soutien et de prestation des services du receveur général a été lancé, et les efforts déployés afin de veiller à des fonctions de trésorerie du receveur général modernes et de premier ordre se poursuivront.

Leçons apprises : À mesure que l'organisation du receveur général a établi sa feuille de route de la modernisation, nous nous sommes employés avec diligence à favoriser la collaboration avec nos intervenants et nos partenaires des secteurs publics et privés. La mobilisation et les consultations à l'égard des initiatives de transformation et de modernisation dans le domaine bancaire et les domaines de la gestion de trésorerie, des paiements, de la comptabilité centrale et de l'établissement de rapports sont essentielles pour permettre au receveur général du Canada de déterminer comment il peut mieux répondre aux besoins de la population canadienne et des entreprises canadiennes.

Mesures correctives : Le Ministère et les principaux ministères émetteurs de chèques ont fait équipe afin d'accroître la sensibilisation de la population canadienne aux avantages associés au dépôt direct. Il a également simplifié les processus d'inscription, ce qui a déjà entraîné des avantages considérables. On prévoit que 4,7 millions de dollars supplémentaires versés habituellement sous forme de chèques seront convertis en dépôt direct en 2015–2016. Les activités de communication, axées sur les avantages du dépôt direct comme mode de paiement rapide, pratique, fiable et sécuritaire, se poursuivront par l'intermédiaire de matériel promotionnel et de kiosques lors d'événements et auprès d'autres partenaires, comme des institutions financières.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable au coût lié à l'envoi de paiements, comme le coût des timbres et des enveloppes, ainsi qu'à l'augmentation considérable des frais bancaires au cours des dernières années, en raison de la croissance du commerce électronique au sein du gouvernement.

La différence entre le nombre réel et le nombre prévu d'ETP s'explique surtout par le réexamen des exigences en matière de dotation, les retards dans la dotation et la baisse du nombre de clients du Système financier ministériel commun facultatif, lesquels adoptent SAP, le système financier approuvé par le gouvernement du Canada.

En 2014–2015, le pourcentage de paiements versés par dépôt direct s'est élevé à 79,25 %. Bien que le versement de paiements par dépôt direct continue d'augmenter d'une année à l'autre, le taux cible de 90 % n'a toujours pas été atteint. L'écart enregistré peut s'expliquer en partie par le fait que les nouveaux bénéficiaires reçoivent habituellement leurs premiers paiements du gouvernement par chèque plutôt que par dépôt direct. Cet écart est également attribuable à la connaissance insuffisante des avantages du dépôt direct.

Sous-programme 1.3.1 : Intendance du Trésor et des comptes du Canada

Ce sous-programme vise à assurer l'intégrité du Trésor et des comptes du Canada (réception, transfert, intendance et décaissement de fonds publics, remboursement et règlement de tous les paiements, production des Comptes publics et des états mensuels des opérations financières) ainsi que la conception et la maintenance de systèmes de gestion de trésorerie, de comptabilité et d'établissement de rapports du receveur général.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
99 997 855	115 827 726	15 829 871

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
371	318	(53)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
L'intégrité du Trésor et des comptes du Canada est préservée au nom de la population canadienne.	Nombre d'enjeux soulevés lors de la vérification des Comptes publics par le Bureau du vérificateur général par rapport aux fonctions du receveur général relatives au Trésor et aux comptes du Canada	0	0
	Pourcentage d'instructions de règlement envoyées quotidiennement à la Banque du Canada pour toutes les sorties de fonds du Trésor, conformément au calendrier	95 %	95 %
	Pourcentage de rapprochements des dépôts au compte du Trésor réalisés dans les deux jours ouvrables	95 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a maintenu l'intégrité du Trésor et des comptes du Canada, a assuré une saine gestion financière et a fourni des rapports financiers transparents aux contribuables canadiens. Par ailleurs, TPSGC a dépassé sa cible, car il a effectué le rapprochement de tous les dépôts au compte du Trésor dans un délai de deux jours ouvrables.

Le Ministère a adopté des procédures, des politiques, des pratiques et des règlements solides en matière d'établissement de rapports pour ce qui est des états financiers du gouvernement du Canada publiés dans les Comptes publics. Les Comptes publics ont été présentés en octobre 2014 et ont fait l'objet d'une opinion non modifiée du Bureau du vérificateur du Canada pour la seizième année consécutive.

Le receveur général du Canada a participé à la mise en œuvre du Plan d'action pour un gouvernement ouvert 2.0. Cette année, cinq nouveaux ensembles de données sur les Comptes publics ont été publiés, pour un total de onze, ce qui a contribué à faire avancer le programme pour un gouvernement ouvert du gouvernement du Canada.

TPSGC a également tenu à jour les états mensuels des opérations financières du gouvernement, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, au moyen de relations efficaces avec les ministères et les organismes centraux.

De plus, TPSGC a poursuivi l'Initiative de modernisation de la fonction de receveur général afin d'examiner la prestation de services de trésorerie et de comptabilité et les systèmes de technologie de l'information connexes dans le but de maintenir l'intégrité et la durabilité des fonctions de trésorerie et de comptabilité à l'échelle du gouvernement et d'améliorer les services offerts aux ministères clients et, au bout du compte, à la population canadienne. Par exemple, il a commencé à consulter les ministères et les intervenants, a mené des recherches sur les tendances et les innovations à l'échelle internationale, a élaboré une feuille de route de la transformation et a défini les exigences provisoires relatives au système.

Le Ministère s'est également fondé sur l'engagement pris au cours des exercices précédents pour continuer d'augmenter ses capacités de dépôt direct à l'étranger. Il a atteint, voire dépassé, sa cible, car les paiements par dépôt direct du gouvernement du Canada sont désormais offerts dans 66 pays dans le monde; ils sont devenus accessibles dans 18 nouveaux pays durant l'exercice 2014–2015.

À titre de ministère responsable des services bancaires du gouvernement, TPSGC a continué de veiller à ce que les ministères fédéraux qui acceptent les paiements par carte de crédit respectent les normes de sécurité sur les données de l'industrie des cartes de paiement.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable au coût lié à l'envoi de paiements, comme le coût des timbres et des enveloppes, ainsi qu'à l'augmentation considérable des frais bancaires au cours des dernières années, notamment en raison de la croissance du commerce électronique.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable au réexamen des exigences en matière de dotation et aux retards dans la dotation.

Sous-programme 1.3.2 : Services du receveur général

Ce sous-programme fournit aux ministères et organismes, sur une base facultative, des services de paiement de factures et gère l'exploitation d'un système ministériel de gestion des finances et du matériel.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 058 160	621 114	(437 046)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
19	10	(9)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Services optionnels fiables et en temps opportun liés aux paiements de factures et au Système ministériel commun de gestion des finances et du matériel facultatif.	Pourcentage de temps où les services de paiement de factures sont fournis dans les délais établis	100 %	99 %
	Pourcentage de temps où les services relatifs au Système ministériel commun de gestion des finances et du matériel sont fournis selon les ententes avec les clients	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, sept des quinze ministères utilisant le Système ministériel commun de gestion des finances et du matériel comme système financier sont passés à SAP, le système commun de gestion financière du gouvernement du Canada, ce qui a entraîné une réduction considérable du nombre de clients servis par TPSGC.

Leçons apprises : Il est important d'établir un plan intégré d'activités et de ressources humaines pour assurer le maintien de l'effectif et l'affectation de l'effectif à de nouvelles fonctions durant cette transition.

Mesures correctives : De nouveaux employés ont été formés pour aider lors de la hausse des volumes de la charge de travail.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à la réaffectation d'autres priorités du receveur général à la suite de gains d'efficacité internes.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique en grande partie par la baisse du nombre de clients. Les employés responsables du Système financier ministériel commun facultatif ont été réaffectés à d'autres fonctions au sein de la direction générale.

La cible fixée à 100 % pour ce qui est de la prestation des services de paiement de factures dans les délais établis n'a pas été atteinte en raison d'une période de pointe imprévue au niveau de la charge de travail.

Programme 1.4 : Programmes et services d'intégrité

Ce programme assure la prestation en temps opportun de programmes et de services spécialisés de haute qualité et accessibles au gouvernement du Canada pour appuyer une gestion et des opérations saines, prudentes et éthiques.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
19 913 717	19 913 717	22 135 913	22 035 911	2 122 194

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
373	362,78	(10,22)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Programmes et services d'intégrité de haute qualité qui permettent de s'assurer que les opérations gouvernementales sont menées de façon sécuritaire, avec probité et intégrité.	Pourcentage de vérifications complétées dans deux heures	80 %	92 %
	Pourcentage de demandes de cote de fiabilité simple traitées dans un délai de 7 jours ouvrables	85 %	67 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a mené des consultations et a élaboré des propositions pour un nouveau régime d'intégrité pangouvernemental.

Au moyen du Cadre d'intégrité, TPSGC a démontré avec vigilance son engagement qui consiste à faire affaire avec des entreprises et des personnes qui respectent la loi et qui agissent avec intégrité. Il a fourni à 173 organisations clientes qui ont recours aux services d'approvisionnement de TPSGC une assurance accrue quant au fait que leurs contrats sont conclus avec des fournisseurs éthiques. De plus, le Ministère a conclu douze protocoles d'entente avec des organisations fédérales pour la prestation de services de vérification de la base de données.

TPSGC a continué d'appuyer la Stratégie de service à la clientèle en appliquant son programme de transformation au Programme de la sécurité des contrats et au Programme des marchandises contrôlées.

La transformation du Programme des marchandises contrôlées a entraîné une réduction des délais d'inscription, qui sont passés de 27 à 10 jours, et une augmentation du taux de conformité lors de l'inspection, qui est passé de 58 % à 87 %.

TPSGC a adopté des mesures pour accroître les niveaux de service des enquêtes de sécurité et générer des gains d'efficacité. Le retard dans l'inscription des entreprises a été réduit de 33 %, et le retard dans les enquêtes de sécurité du personnel a diminué de 30 %, malgré les hausses du volume.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique surtout par le renforcement continu du Cadre d'intégrité, une hausse du volume d'activités dans le cadre du programme de surveillance de l'équité et un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à la simplification des processus de prestation de services, ce qui réduit le nombre d'ETP nécessaires, et aux retards dans les processus de dotation prévue.

Pour ce qui est du résultat obtenu pour l'indicateur de rendement intitulé « Pourcentage d'enquêtes de sûreté simples traitées dans un délai de sept jours ouvrables », les efforts ont été rationalisés et de nouvelles ressources ont été affectées au cours du quatrième trimestre de 2014–2015 afin d'améliorer le rendement de TPSGC. Ces mesures se sont traduites par une amélioration notable par rapport aux trimestres précédents. Des experts-conseils spécialistes de Lean Six Sigma (conception de processus opérationnels) ont été embauchés pour réaliser des gains d'efficacité.

Sous-programme 1.4.1 : Sécurité des contrats

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant le fournisseur principal de services communs et de programmes en matière d'approvisionnement pour le gouvernement fédéral, les industries et les consommateurs qui appuient la fonction d'approvisionnement ou qui en tirent avantage. Cette fonction comprend notamment la prestation de services d'élaboration de normes d'évaluation de la conformité, l'aliénation de biens du gouvernement et des programmes utilisant le système d'approvisionnement afin de faire avancer les objectifs socioéconomiques du gouvernement pour les Canadiens.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
9 249 274	10 192 436	943 162

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
235	239,68	4,68

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Informations et biens classifiés et protégés du gouvernement du Canada sont protégés.	Pourcentage de réponses aux demandes d'enquêtes de sécurité sur le personnel qui sont complétées dans un délai de 75 jours ouvrables	80 %	60 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a inscrit 2 500 nouvelles entreprises et effectué plus de 99 000 enquêtes de sécurité du personnel.

Le Ministère a pris des mesures afin de réduire les retards dans le cadre du Programme de sécurité des contrats et de réaliser des économies d'échelle en remaniant les processus opérationnels et en affectant des équipes du personnel à des étapes d'inscription précises. Ces mesures ont permis d'augmenter les délais de prestation des services et d'améliorer le service à la clientèle.

TPSGC s'est également employé à simplifier les processus d'enquête pour les agents de sécurité d'entreprise et les cadres supérieurs clés en réduisant le nombre de points de contact à un point d'accès unique. Ainsi, les activités d'enquête peuvent être axées sur le traitement des demandes remplies, ce qui accélère l'inscription d'entreprises au Programme de sécurité des contrats.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à une hausse de l'effectif temporaire afin d'améliorer l'efficience du processus d'enquête de sécurité, et à un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye. Cette augmentation a été compensée par une réduction des dépenses relatives aux voyages, à l'hébergement et aux systèmes.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique en grande partie par une hausse temporaire de l'effectif occasionnel (employés occasionnels, étudiants) afin de combler les retards dans les enquêtes de sécurité du personnel et dans le cadre du Programme de sécurité des contrats.

En ce qui a trait au résultat de l'indicateur de rendement, les efforts ont été rationalisés, et de nouvelles ressources ont été affectées au cours du quatrième trimestre de 2014–2015 afin d'améliorer le rendement de TPSGC. Ces mesures se sont traduites par une amélioration notable par rapport aux trimestres précédents. Des experts-conseils spécialistes de Lean Six Sigma (conception de processus opérationnels) ont été embauchés pour réaliser des gains d'efficacité.

Sous-programme 1.4.2 : Marchandises contrôlées

Par l'entremise de l'inscription et de l'inspection des particuliers et des entreprises du secteur privé en position de posséder, d'examiner ou de transférer des marchandises contrôlées, ce sous-programme permet de réduire les risques de prolifération de biens tactiques et stratégiques, contribue à renforcer les contrôles commerciaux du Canada en matière de défense et appuie les intérêts du Canada en matière de sécurité à l'échelle nationale et internationale.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
7 596 588	6 375 055	(1 221 533)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
60	47,90	(12,10)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les biens contrôlés sont protégés lorsqu'ils sont sous la garde d'entreprises privées.	Pourcentage moyen des inspections de marchandises contrôlées pour les nouveaux inscrits effectuées dans les 65 jours ouvrables	80 %	91 %
	Pourcentage des nouvelles entreprises (personnes) inscrites au programme des marchandises contrôlées dans les 35 jours ouvrables	80 %	92 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a amélioré le Programme des marchandises contrôlées à l'appui du programme de sécurité nationale du gouvernement du Canada en s'acquittant avec succès de son mandat de protection contre l'accès non autorisé aux marchandises contrôlées au Canada. Le Ministère a rationalisé ses efforts visant à améliorer la prestation de services pour tous les aspects liés à l'inscription et à la conformité du Programme des marchandises contrôlées afin de réduire le fardeau administratif pour les clients. Ces mesures ont permis d'accroître considérablement le pourcentage de nouvelles inscriptions effectuées dans un délai de 35 jours ouvrables ainsi que le pourcentage d'inspections menées dans un délai de 65 jours ouvrables.

Le Ministère a accru les gains d'efficacité opérationnels ainsi que la rigueur des processus de sécurité associés à l'examen, à la possession et au transfert de marchandises contrôlées à l'échelle internationale, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique et Industrie Canada.

TPSGC a dirigé l'initiative visant à modifier l'Annexe de la *Loi sur la production de défense*, afin d'axer le contrôle national sur les articles qui ont une importance stratégique, y compris les articles visés par l'International Traffic in Arms Regulations. Ces modifications sont entrées en vigueur en mai 2014. Cette initiative soutenait la priorité gouvernementale concernant la réduction des formalités administratives et du fardeau d'observation imposés aux entreprises canadiennes et aux particuliers, en diminuant de moitié le nombre d'articles figurant dans la liste des marchandises contrôlées et en réduisant le nombre d'entreprises tenues de s'inscrire au Programme.

De plus, TPSGC a mené des consultations publiques sur le programme de frais d'utilisation proposé pour le Programme des marchandises contrôlées.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à la baisse des coûts salariaux à la suite des gains d'efficacité réalisés dans la prestation de services et en matière d'expertise-conseil et d'élaboration de systèmes.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique en grande partie par la rationalisation de la prestation de services.

Sous-programme 1.4.3 : Expertise comptable judiciaire

Ce sous-programme offre des services de juricomptabilité au gouvernement canadien, aux instances internationales et aux organismes d'application de la loi ainsi que des services de poursuite dans le cadre d'enquêtes criminelles touchant des domaines comme les crimes économiques, les produits de la criminalité, les crimes commerciaux, le blanchiment d'argent, la fraude dans le marché des valeurs mobilières, le crime organisé, le marché des drogues illicites et les activités terroristes. Le programme appuie les enquêtes policières et les poursuites en offrant des conseils spécialisés, des rapports détaillés de juricomptabilité et le témoignage d'experts sur les aspects financiers des enquêtes criminelles. L'objectif ultime du programme est d'appuyer le système de justice pénale du Canada en définissant, en analysant et en expliquant les éléments comptables et financiers complexes des activités criminelles de manière objective, indépendante et non technique, permettant ainsi aux juges et aux jurés de prendre des décisions éclairées.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 684 644	2 708 568	23 924

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
51	51	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Expertise juricomptable de qualité et en temps opportun, témoignages d'experts et services conseils sont disponibles aux clients internes et externes, aux autres paliers du gouvernement et aux gouvernements étrangers.	Pourcentage des clients qui sont satisfaits des services	85 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a appuyé, par l'entremise du Groupe de gestion juricomptable, les organismes nationaux, provinciaux et municipaux d'application de la loi et d'autres ministères et organismes en fournissant des services professionnels de juricomptabilité, y compris des témoignages d'experts, pour des enquêtes criminelles.

Le Ministère a répondu à la demande en services de comptabilité en augmentant sa capacité pour ce qui est des employés hautement qualifiés. Il a fait la promotion de l'expertise du Groupe de la gestion juricomptable dans l'ensemble du gouvernement, en tirant profit des synergies grâce à l'application de son expertise en juricomptabilité aux projets horizontaux, comme les contrôles préalables dans le cadre des évaluations et des enquêtes de propriété, de contrôle et d'influence de l'étranger.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour les services de juricomptabilité.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Sous-programme 1.4.4 : Services d'intégrité opérationnelle

Ce sous-programme permet de certifier de manière indépendante à la direction, aux ministères clients, aux fournisseurs du gouvernement, au Parlement et à la population canadienne que les activités de TPSGC sont réalisées avec prudence, probité et intégrité.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
383 211	2 759 852	2 376 641

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
27	25	(2)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Services en temps opportun qui fournissent l'assurance que les activités de TPSGC sont menées avec prudence, probité et intégrité.	Pourcentage de réponses aux demandes initiales pour les services de surveillance de l'équité fournies dans un délai de 2 jours ouvrables	85 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué de renforcer et d'améliorer le Cadre d'intégrité pour accroître la diligence raisonnable, réduire les possibilités de fraude et mieux gérer le risque d'atteinte à la réputation du processus d'approvisionnement et des transactions immobilières.

Le Ministère a continué à protéger l'intégrité des activités ministérielles et a fait preuve d'excellence en matière de service à la clientèle en répondant à la demande croissante en services de surveillance de l'équité et de gestion des conflits d'ordre commercial.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique en grande partie par le renforcement continu du Cadre d'intégrité ainsi que par la réponse à une hausse importante du volume d'activités du programme de surveillance de l'équité.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable au fait que les nouveaux employés embauchés lors du processus d'embauche mené comme prévu à la moitié de l'exercice ont été inclus dans le nombre prévu d'ETP pour l'ensemble de l'exercice.

Programme 1.5 : Administration de la paye et des pensions fédérales

Ce programme vise à offrir aux autres ministères et organismes fédéraux des systèmes et des processus centraux fiables pour l'administration de la paye et des pensions. Les services d'administration de la paye et des pensions de TPSGC permettent au Ministère de s'assurer que les employés et les pensionnés du gouvernement du Canada reçoivent en temps opportun les montants qui leur sont dus.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
118 212 847	118 212 847	129 838 324	115 698 499	(2 514 348)

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Administration de la paye et des pensions fédérales pour 2014–2015 incluent un montant de 4 millions de dollars qui a été réservé par les organismes centraux, principalement pour des projets et des initiatives qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
1 716	1 607	(109)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les employés et les retraités sont payés en temps opportun et avec exactitude grâce à des systèmes et à des processus centraux efficients et fiables.	Traitement exact et en temps opportun de la paye du gouvernement selon le calendrier	100 %	100 %
	Traitement exact et en temps opportun des paiements de pension selon le calendrier	100 %	100 %
	Coût pour TPSGC, par compte, de l'administration de la paye de tous les fonctionnaires fédéraux	120 $	115 $
	Coût, par compte, de l'administration des pensions dans l'ensemble du gouvernement du Canada[5]	169 $	165 $

[5] *Loi sur la pension de la fonction publique*

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué à veiller à ce que les employés et les retraités soient payés à temps. En outre, une importante transformation est en cours afin de moderniser les systèmes, d'améliorer les processus, d'augmenter les capacités de libre-service et d'offrir des services de paye et de pension viables et de qualité aux clients. Ces améliorations appuient l'engagement du Ministère à l'égard du renouvellement des offres de services dans le cadre de la Stratégie de service à la clientèle ainsi que les efforts déployés par le gouvernement pour regrouper et échanger des services communs. En mai 2014, le gouvernement a adopté avec succès la paye en arriérés, une étape clé menant à la modernisation des services de paye offerts aux employés et à l'adoption des pratiques exemplaires de l'industrie.

En juillet 2014, le Ministère a pris la responsabilité de l'administration du régime de pensions de la GRC dans le cadre de l'Initiative de transformation de l'administration des pensions. Les préparatifs de cette dernière se sont poursuivis en vue du transfert de l'administration des régimes de pensions des Forces armées canadiennes à TPSGC en 2016–2017.

Le Ministère a continué à promouvoir les produits de rémunération électroniques en augmentant l'accès libre-service et électronique aux documents sur la paye et les pensions (par exemple, talons de chèque, relevés d'impôt et relevés de pensions et de prestations d'assurance) au moyen des applications Web de la rémunération et de l'élimination graduelle des chèques papier. Avec l'accord de l'Agence du revenu du Canada, les relevés d'impôt sont principalement présentés sous forme électronique pour la première fois, ce qui a permis d'éliminer l'impression inutile des relevés d'impôt de 94 % des employés du gouvernement. Ces initiatives permettent de réduire la dépendance du gouvernement aux documents papier et d'améliorer les offres de services de TPSGC.

Leçons apprises : TPSGC a maintenant terminé plusieurs grands projets de transformation. Une approche méthodique à l'égard de la gestion des risques, une gestion financière solide et une surveillance active à l'échelle de la direction ont permis de réaliser ces projets dans le respect des délais et du budget.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour l'administration de la paye et des pensions fédérales.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à un manque d'expertise interne, aux postes vacants ainsi qu'au mouvement de personnel à la suite des activités de transformation.

Sous-programme 1.5.1 : Paye

Ce sous-programme administre les processus liés à la paye et aux avantages sociaux pour le compte de la fonction publique du Canada et d'autres organisations, conformément aux conventions collectives, aux politiques sur la rémunération et aux protocoles d'entente. L'administration de la paye et des avantages sociaux comprend le développement et la prestation des services, des processus et des systèmes, ainsi que la prestation de renseignements, de formation et de conseils aux conseillers en rémunération des ministères. Pour la plupart des ministères qui utilisent le système de gestion des ressources humaines accrédité par le gouvernement (PeopleSoft), TPSGC fournit aussi tous les services consultatifs en matière de rémunération.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
109 010 169	102 778 944	(6 231 225)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
847	732	(115)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les transactions sont traitées dans le système de paye, et les paiements sont émis à temps.	Pourcentage des rajustements de paye de la fonction publique traités par les bureaux de paye dans les délais prescrits (fonctions d'administration ou de la paye)	95 %	98,2 %
	Pourcentage des transactions de paye de la fonction publique traitées par le Centre des services de paye dans les délais prescrits	95 %	89 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a fait avancer le remplacement des processus et du système de paye mis en place il y a 40 ans par un système moderne axé sur les pratiques normalisées de l'industrie, ainsi que le regroupement des services de paye en un seul centre d'expertise. TPSGC a terminé la phase de conception de la version initiale du nouveau système de paye, appelé Phénix, ainsi que tout le développement technique et toute la configuration de l'application prévue. De plus, plusieurs phases de mise à l'essai de la première version du système ont été réalisées dans le cadre du projet, la formation des utilisateurs a été élaborée, et la planification de la mobilisation ainsi que la mobilisation auprès des ministères et organismes se sont poursuivies en vue de la mise en œuvre en 2015–2016.

Le nouveau Centre des services de paye est maintenant entièrement opérationnel et respecte dans l'ensemble ses engagements en matière de services. Avec ses 550 employés, le Centre gère maintenant plus de 70 000 comptes. Cependant, les besoins en formation, les périodes de pointe au niveau de la charge de travail et le manque d'expérience du personnel ont eu des répercussions sur la capacité du Centre des services de paye à atteindre constamment ses objectifs en matière de normes de service en 2014–2015.

Le Centre des services de paye a également amélioré son modèle de prestation de services, a simplifié ses processus opérationnels et a remanié son programme de perfectionnement professionnel ainsi que sa structure organisationnelle afin d'améliorer sa capacité de traitement et sa capacité opérationnelle. Bien que ces stratégies aient contribué à améliorer les services, seule la mise en œuvre de Phénix (le nouveau système de paye) permettra au Centre des services de paye de respecter ou de dépasser ses normes de service de manière viable.

De plus, le Ministère a fait avancer les travaux visant à construire un nouvel immeuble pour le Centre des services de paye de la fonction publique à Miramichi, au Nouveau-Brunswick. L'immeuble, qui accueillera l'effectif complet, pourra être occupé en 2017–2018.

Leçons apprises : Dans le cadre de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye, on a continué à profiter de la supervision pratique de la haute direction pour faciliter une prise de décisions rapide, ferme et adaptée. La haute direction de l'Initiative a continué à maintenir une distinction claire entre les responsabilités de l'État et des divers fournisseurs du secteur privé et a tiré parti des vastes connaissances et de l'expertise des directions générales de TPSGC. On a continué d'assurer une gestion continue des risques afin de mettre en œuvre les activités dans le respect de la portée, des délais et du budget. On a également continué à tirer profit des leçons apprises du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions, notamment en établissant une stratégie de déploiement progressif de la nouvelle solution de paye. Enfin, un processus de gouvernance solide et bien établi a été mis en place pour l'Initiative, y compris un comité consultatif externe composé d'experts de l'industrie chargés de fournir des conseils et de l'orientation stratégiques indépendants sur l'Initiative jusqu'à son achèvement, en 2016.

Mesures correctives : Un modèle de prestation de services révisé a été mis en œuvre au début de l'exercice 2015–2016, et une formation supplémentaire a été donnée au personnel du Centre des services de paye afin d'accroître l'efficience et d'améliorer le service à la clientèle. Le site Web du Centre a été remanié afin que les employés et les gestionnaires accèdent plus facilement aux renseignements sur la paye. La nouvelle mise en page conviviale permettra d'accroître la capacité des employés à trouver des renseignements généraux et des réponses aux questions courantes. Ces changements, jumelés à la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services, contribueront à augmenter la rapidité du traitement des demandes relatives à la paye, augmentant ainsi la satisfaction globale de la clientèle.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique surtout par la gestion financière rigoureuse du financement réservé en vue d'achever l'Initiative de transformation de l'administration de la paye d'ici 2015–2016.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable au mouvement de personnel à la suite des activités de transformation, à la réaffectation interne d'autres priorités et aux postes vacants.

Pour ce qui est du pourcentage des mouvements de paye de la fonction publique traités par le Centre des services de paye dans les délais établis, l'important afflux de nouveaux stagiaires (environ 225 nouveaux fonctionnaires) en décembre 2014 et les périodes de pointe au niveau de la charge de travail ont eu une incidence sur la capacité du Centre des services de paye à atteindre constamment ses objectifs en matière de services. Le Centre des services de paye continue d'adapter ses processus et ses procédures au besoin.

Sous-programme 1.5.2 : Pensions

Ce sous-programme administre les régimes de pensions et les avantages sociaux pour le compte du gouvernement du Canada. Les activités d'administration des pensions comprennent la mise en place et la prestation de services, l'établissement et l'exécution de processus et de systèmes, la prestation de renseignements et de conseils aux employés et aux pensionnés, ainsi que la communication avec ceux-ci. Ainsi, TPSGC peut administrer les pensions conformément aux lois et politiques applicables.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
9 202 678	12 919 555	3 716 877

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
869	875	6

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les transactions sont traitées dans le système de pensions, et les paiements sont émis à temps.	Pourcentage des transactions et des paiements liés aux pensions traités dans les délais prescrits	95 %	98,3 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué d'administrer les pensions conformément à la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP) et à la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.*

En juillet 2014, le Ministère a réalisé un projet pluriannuel, misant sur la solution de pension élaborée pour le régime de pensions constitué en vertu de la *LPFP,* pour transférer les responsabilités liées à l'administration des pensions de la GRC à TPSGC. Toutes les phases du projet ont été achevées comme prévu, y compris la conversion des données, la transformation des activités, la mise à l'essai de la solution de pension, la mise en œuvre et la clôture de projet. TPSGC administre maintenant les pensions de plus de 40 000 participants au régime de pensions de la GRC. Le projet de la GRC a été réalisé dans le respect de la portée et des délais, et en deçà du budget approuvé par le Conseil du Trésor.

En 2014–2015, TPSGC a continué à contribuer à la migration de l'administration du régime de pensions des Forces armées canadiennes vers la nouvelle solution de pension. La mise en œuvre du projet comprendra deux versions. L'étape d'élaboration est terminée, et la mise à l'essai des fonctions de la version initiale, qui permettra le transfert de l'administration des comptes des cotisants (employés) à TPSGC, a été lancée. Les activités requises pour mettre sur pied un bureau satellite du Centre des pensions du gouvernement du Canada dans le Secteur de la capitale nationale ont aussi été menées dans le cadre du projet. Le personnel responsable des pensions du MDN sera muté à TPSGC et travaillera dans le nouveau centre lors de la mise en œuvre de la première version en avril 2016. Les activités de conception de la solution ont été réalisées pour la deuxième et dernière version (dont la mise en œuvre est prévue en 2016–2017), qui permettra de migrer l'administration des comptes des pensionnés (retraités) vers la solution de pension. Le transfert des services d'administration de 230 000 participants au régime de pensions des Forces armées canadiennes à TPSGC permettra de tirer davantage profit de la solution de pension et d'augmenter les gains d'efficacité grâce à des économies d'échelle.

Leçons apprises : Compte tenu de la migration de l'administration du régime constitué en vertu de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada* en juillet 2014, le gouvernement du Canada devait s'assurer que les services rendus aux participants à ce régime et aux membres du régime constitué en vertu de la LPFP se déroulaient sans heurts. Pour ce faire, il a fourni une formation et des outils de travail suffisants aux employés. Le Centre des pensions a donc été en mesure de maintenir les niveaux de service pour les deux groupes et a reçu des commentaires positifs des nouveaux clients de la GRC.

TPSGC a profité du fait que la transformation, en tant qu'administrateur de multiples régimes de pensions, exigeait de nouvelles structures de gouvernance plus officielles. Par conséquent, un cadre de gouvernance détaillé a été mis en place afin d'inclure non seulement le SCT (promoteur du régime constitué en vertu de la *LPFP*) et la GRC (promoteur du régime constitué en vertu de *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*), mais également le MDN

(promoteur du régime de pensions de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* et des réservistes).

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à un paiement de transition unique afin de cadrer avec la norme de l'industrie en ce qui concerne les pratiques relatives à la paye et aux remboursements des manques à gagner de la liste de paye (p. ex. indemnités de départ et augmentations de salaire prévues dans les conventions collectives).

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique en grande partie par l'introduction de nouveaux services d'administration des pensions offerts à la GRC.

Programme 1.6 : Gestion linguistique et services connexes

Ce programme définit le Bureau de la traduction de TPSGC comme étant un intervenant clé dans l'infrastructure de prestation de services du gouvernement fédéral. Le Bureau, seul fournisseur interne de services linguistiques au gouvernement, offre des services de traduction, de révision, d'interprétation et d'autres services linguistiques au Parlement, aux tribunaux ainsi qu'aux ministères et organismes fédéraux. Il est aussi l'autorité du gouvernement fédéral en matière de terminologie et a reçu le mandat d'élaborer des normes terminologiques pour garantir des communications claires, uniformes et de qualité au sein du gouvernement. Le programme Gestion linguistique et services connexes découle de la *Loi sur le Bureau de la traduction.*

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
68 100 297	68 100 297	69 039 515	57 727 344	(10 372 953)

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Gestion linguistique et services connexes pour 2014–2015 excluent les montants qui n'étaient pas disponibles conformément aux principes du fonds renouvelable.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
1 378,71	1 263,77	(114,94)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement du Canada est en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles et de communiquer avec les Canadiens dans la langue officielle de leur choix.	Pourcentage de documents traduits et révisés pour le Parlement dans les délais convenus	95 %	97,43 %
	Taux de clients satisfaits des services fournis par le Bureau de la traduction	85 %	86 %
	Coût du mot des services linguistiques	0,42 $	0,411 $

Analyse du rendement et leçons apprises

En raison de l'objectif du gouvernement concernant l'augmentation de l'efficience, de la nécessité pour les ministères et organismes d'être plus économiques, des améliorations à la technologie et de l'instantanéité des communications imputable aux médias sociaux, la nature du travail du Bureau de la traduction et les demandes des clients ont évolué. Ces changements

ont contribué, au cours des dernières années, à une réduction globale de la demande pour des services de traduction. Par conséquent, le nombre de mots traduits par le Bureau a diminué pour passer de 474 millions de mots en 2010–2011 à 354 millions de mots en 2014–2015. Cependant, au cours de l'exercice 2014–2015, le Bureau de la traduction de TPSGC a relevé le défi auquel il faisait face en modernisant ses processus et en investissant dans de nouvelles technologies pour accroître la productivité, ce qui a permis d'établir de solides assises financières et d'éliminer le déficit.

TPSGC a mis en œuvre son plan de transformation du Bureau de la traduction, qui comprenait la réforme de l'approvisionnement, le regroupement des bureaux, de nouvelles technologies et la simplification des processus administratifs. Des progrès ont été réalisés à l'égard de l'objectif ultime visant à optimiser les ressources et à réduire le coût des services de traduction en misant sur le recours au secteur privé et la technologie tout en améliorant l'expérience client et la qualité. Les économies réalisées en 2014–2015 étaient si importantes que le Bureau réduira de six millions de dollars les frais facturés aux clients en 2015–2016.

Dans le cadre d'Objectif 2020, TPSGC a lancé son programme de transformation technologique du Bureau de la traduction, lequel démontre l'innovation de la fonction publique, renforce le programme d'excellence en matière de service à la clientèle et encourage l'utilisation des deux langues officielles.

Le Bureau de la traduction a continué à fournir des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'assurer la communication avec la population canadienne en fournissant des renseignements opportuns et de qualité dans les langues officielles, autochtones et étrangères. La valeur du Bureau en tant que guichet unique en matière de services de traduction, de terminologie et d'interprétation a été reconnue par le Parlement et les ministères fédéraux.

Le Bureau de la traduction est un pionnier en termes de télétravail et, au cours de l'exercice 2014–2015, il a augmenté son nombre de télétravailleurs, qui représentent maintenant plus de 25 % de l'effectif total du Bureau. Il a également continué à optimiser l'utilisation de ses locaux à bureaux, ce qui a entraîné une réduction de coûts d'environ un million de dollars.

Enfin, le Bureau de la traduction a attribué plus de 400 nouveaux contrats relatifs aux langues officielles en vertu de son nouvel arrangement en matière d'approvisionnement et a réduit les formalités administratives de manière à répondre plus efficacement aux besoins en services linguistiques du gouvernement du Canada. Il a également mis sur pied un nouveau comité consultatif composé de représentants de l'industrie, qui sert de plateforme pour les consultations sur les enjeux linguistiques et qui tirera parti de pratiques exemplaires en abordant les enjeux à l'échelle de l'industrie en vue d'améliorer les relations entre le gouvernement et les fournisseurs.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux écarts dans le volume d'activités et aux gains d'efficacité supplémentaires réalisés à la suite des investissements technologiques.

L'écart entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique en grande partie par l'attrition, qui s'est fait sentir plus que prévu. De plus, des ressources spécialisées ont été mutées, au sein de TPSGC, à la Direction générale du dirigeant principal de l'information. Le Bureau de la traduction a composé avec la réduction du personnel grâce aux nouveaux gains d'efficacité réalisés à l'aide de la technologie et en recourant davantage au secteur privé.

Sous-programme 1.6.1 : Programme de normalisation terminologique

À titre d'autorité de l'administration fédérale en matière de normalisation terminologique et des services linguistiques, le Bureau de la traduction a le mandat d'établir, de normaliser et de diffuser la terminologie pour l'ensemble de la fonction publique. À ce titre, ce sous-programme a pour objectif d'établir des normes terminologiques et linguistiques de façon à favoriser la cohérence et la qualité des communications du gouvernement avec la population canadienne, à optimiser la gestion de l'expertise terminologique de l'appareil gouvernemental, à consolider la place du gouvernement sur les scènes nationale et internationale dans le domaine langagier et à démontrer la richesse collective du savoir linguistique et terminologique au Canada.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
11 888 448	10 164 792	(1 723 656)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
91,66	55,49	(36,17)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Une terminologie normalisée et généralement reconnue par les experts du domaine est mise à la disposition des diverses composantes de l'appareil fédéral et du gouvernement du Canada.	Nombre de transactions (fiches créées, modifiées ou désactivées) dans TERMIUM®	50 000	54 123
	Pourcentage de respect du délai de 1 jour ouvrable pour répondre aux demandes terminologiques reçues par le Service de renseignements terminologiques	95 %	96,7 %
	Nombre de recherches terminologiques effectuées dans TERMIUM®	70 millions	61,11 millions
Le savoir-faire et les positions du gouvernement du Canada sont mis en valeur auprès des organisations de normalisation nationales et internationales et vice versa.	Nombre de comités d'uniformisation aux niveaux national et fédéral et de forums internationaux auxquels le Bureau de la traduction participe en tant que représentant du gouvernement du Canada et auxquels il fait valoir le savoir-faire et les positions du gouvernement du Canada	30	27

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2014–2015, le Bureau de la traduction de TPSGC a lancé son projet de modernisation de la fonction de normalisation terminologique. Il a examiné son mandat et ses processus de hiérarchisation afin d'en normaliser les activités, d'en faciliter l'intégration dans les autres secteurs d'activité du Bureau et de réduire le délai d'exécution de ses services.

Le Bureau de la traduction a continué d'améliorer TERMIUM Plus® (plus de 54 000 nouvelles transactions) et le Portail linguistique du Canada et d'y ajouter du contenu. Le Portail fournit à la population canadienne un libre accès à une vaste gamme d'outils et de ressources linguistiques, dont TERMIUM Plus®—la base de données terminologique et linguistique du gouvernement du Canada, qui est continuellement mise à jour afin d'en améliorer la convivialité—et l'application *noslangues.gc.ca* sur le pouce!, la première application linguistique mobile du gouvernement du Canada.

De plus, afin de contribuer à la normalisation de la terminologie fédérale, le Bureau de la traduction a continué à travailler avec les ministères en vue de créer des glossaires et d'autres outils linguistiques officiels accessibles sur le Web. En 2014–2015, le Bureau a produit neuf nouvelles publications officielles, y compris des lexiques sur la gestion du rendement et Objectif 2020.

Le nombre de recherches terminologiques effectuées dans TERMIUM Plus® a diminué. Cette diminution pourrait être en partie attribuable à un changement dans l'utilisation des données. Par

exemple, comme TERMIUM Plus® est maintenant offert comme base de données ouverte, il semble que de nombreux linguistes ont intégré le contenu de TERMIUM Plus® dans leurs outils de gestion de la terminologie internes. Le Bureau est donc convaincu que le contenu de TERMIUM Plus® demeure hautement pertinent; cependant, il pourrait s'avérer nécessaire de revoir les indicateurs utilisés pour mesurer le rendement.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à une réduction temporaire des services terminologiques durant la modernisation du sous-programme.

L'écart entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique surtout par la restructuration interne du Bureau, l'attrition et la mutation, au sein de TPSGC, d'un groupe d'employés du Bureau à la Direction générale du dirigeant principal de l'information.

En ce qui concerne le nombre de comités de normalisation nationaux et fédéraux et de forums internationaux au sein desquels le Bureau de la traduction représente le gouvernement, il convient de noter que les partenariats terminologiques externes ont été rationalisés afin de réduire les coûts et de se concentrer sur la restructuration du programme de terminologie. Le Programme de normalisation terminologique se recentre sur ses fonctions de base, comme il est décrit dans le *Règlement sur le Bureau des traductions*, afin d'offrir des services rapides et économiques et au gouvernement.

Sous-programme 1.6.2 : Traduction et autres services linguistiques

Ce sous-programme vise à offrir une gamme complète et intégrée de solutions langagières dans les deux langues officielles et les langues autochtones du Canada ainsi que dans une centaine de langues étrangères. Il assure une prestation de services de traduction, de révision, de corrections d'épreuves et de conseils linguistiques de qualité, de façon efficace et efficiente et à un prix raisonnable aux tribunaux ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux, selon le principe du recouvrement des coûts.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
6 519 714	4 105 145	(2 414 569)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
976,87	927,25	(49,62)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les ministères et organismes fédéraux bénéficient en temps opportun de services linguistiques de qualité offerts dans un environnement sécurisé pour répondre aux exigences du gouvernement et du Programme économique et social du Canada.	Taux de clients satisfaits des services de traduction reçus	85 %	86 %
	Pourcentage de délais de livraison convenus auprès des organisations fédérales qui ont été respectés	95 %	95,41 %
	Pourcentage de clients avec une entente-cadre	90 %	78 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, le Bureau de la traduction de TPSGC a continué à fournir en tout temps des services de traduction aux ministères et organismes fédéraux afin d'aider le gouvernement à communiquer avec la population canadienne en lui offrant des renseignements de qualité en temps opportun dans les deux langues officielles. Il a géré la traduction de plus de 310 millions de mots au nom des ministères et des organismes. Les équipes du Bureau ont soutenu les ministères fédéraux dans leurs activités quotidiennes, que ce soit en période de crise nationale (virus Ebola, grippe aviaire en Ontario, événements d'octobre à Ottawa et à Saint-Jean-sur-Richelieu ou fusillade à Moncton), sur la scène mondiale (conflits en Ukraine et en Afghanistan) ou dans le cadre de négociations économiques; à une occasion, elles ont même géré l'équivalent de 63 jours de travail au cours d'une même fin de semaine.

Les efforts continus du Bureau de la traduction ont permis de réduire les coûts facturés aux clients. Il a optimisé l'utilisation de ses ressources internes et a réussi à réduire ses coûts fixes afin d'assurer sa viabilité financière et d'offrir au gouvernement des services efficaces et efficients. Il a fait l'objet d'une importante initiative de simplification des structures et s'est positionné comme un chef de file en gestion du rendement dans le cadre de divers projets pilotes. De plus, en janvier 2015, les outils de technologie langagière visant à améliorer la productivité élaborés par le Bureau de la traduction au cours des dernières années ont obtenu la reconnaissance mondiale de l'Observatoire de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur l'innovation dans le secteur public.

Le Bureau de la traduction a également poursuivi ses efforts de mobilisation des clients. Il a élaboré un plan d'action en vue d'améliorer l'expérience client, notamment en dirigeant un nouveau secteur d'activité éventuel axé sur les services linguistiques entièrement gérés. Il a également conçu une nouvelle interface de service électronique axé sur les clients afin d'accélérer et de faciliter la commande de services au moyen d'un formulaire abrégé, d'une estimation de coût générée automatiquement et d'un choix de délais. Enfin, des incitatifs financiers ont été offerts aux clients dont le volume d'activités augmentait et à titre de reconnaissance de leur fidélité.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux écarts dans le volume d'activités et aux gains d'efficacité supplémentaires réalisés à la suite des investissements technologiques.

L'écart entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à la mutation interne d'un groupe d'employés du Bureau à la Direction générale du dirigeant principal de l'information, et à l'attrition, qui s'est manifestée plus tard et légèrement plus que prévu. L'écart positif de 1,21 % observé en 2013–2014, qui découle de l'attrition prévue qui ne s'est pas entièrement concrétisée, a été compensé par cet écart négatif de 5 %.

Pour ce qui est du nombre de clients visés par une entente-cadre, il convient de noter que dans un environnement de restrictions budgétaires axé sur la transformation, ce type d'ententes est de moins en moins courant, car bon nombre de décideurs ne peuvent prévoir leurs dépenses aussi précisément qu'auparavant; ils sont donc moins disposés à adopter un volume d'activités prédéterminé au début de l'exercice, mais ils font toujours appel au Bureau pour répondre à leurs besoins en services linguistiques.

Sous-programme 1.6.3 : Traduction et interprétation au Parlement

Ce sous-programme a pour objectif d'offrir au Parlement des services de traduction et d'interprétation ainsi que d'autres services linguistiques en temps opportun pour lui permettre de fonctionner dans les deux langues officielles et, au besoin, dans d'autres langues.

Plus précisément, le Bureau traduit et révise les documents émanant de la Chambre des communes, du Sénat, des comités parlementaires de la Chambre et du Sénat, des bureaux des députés et des sénateurs, des services administratifs des deux chambres, de la Bibliothèque du Parlement; du Commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique et du Bureau du conseiller sénatorial en éthique.

En ce qui concerne les services d'interprétation, il assure l'interprétation en langues officielles des débats de la Chambre des communes, du Sénat, du Cabinet et de ses comités, des conférences de presse et des travaux des associations parlementaires. De plus, les interprètes accompagnent régulièrement les députés et sénateurs membres de comités parlementaires à l'occasion de leurs déplacements au Canada et à l'étranger.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
37 537 988	33 168 874	(4 369 114)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
260,91	227,99	(32,92)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le Parlement est en mesure d'assurer l'égalité de statut des deux langues officielles par l'obtention de services linguistiques de qualité en temps opportun.	Pourcentage de documents traduits et révisés pour le Parlement dans les délais convenus	95 %	97,43 %
	Pourcentage d'événements pour lesquels des services d'interprétation sont fournis au Parlement	95 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2014–2015, le Bureau de la traduction de TPSGC a continué à fournir des services d'interprétation et de traduction de grande qualité et d'accroître sa capacité à répondre aux besoins du Parlement. Il a amélioré la gestion des services parlementaires afin d'augmenter la productivité en vue d'une réduction budgétaire de cinq millions de dollars qui sera imposée en 2015–2016. Il a géré la traduction de plus de 44 millions de mots pour le Parlement et a offert des services d'interprétation à l'occasion de plus de 2 000 réunions parlementaires. De plus, le Bureau a fourni plus de 4 580 heures de services de sous-titrage codé et 50 heures de services d'interprétation visuelle pour le Parlement. Il a assuré le niveau de service exigé par les parlementaires et a permis au Parlement de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix. De plus, le Bureau de la traduction a fourni des centaines d'heures de services d'interprétation dans les langues officielles et les langues étrangères pour des douzaines de dignitaires en visite. Par exemple, en novembre dernier, le service de l'interprétation parlementaire du Bureau a interprété l'allocution au Parlement du président français, qui a loué les excellentes relations bilatérales de longue date avec le Canada.

Le Bureau de la traduction a optimisé ses systèmes de gestion des services de traduction et d'interprétation afin d'améliorer la gestion de ses ressources et d'en assurer une saine gestion. Il a conclu des partenariats afin de maximiser la productivité des interprètes et des traducteurs pour le travail de traduction effectué durant les périodes d'interruption des travaux de la Chambre. Les équipes de traduction au Parlement ont également mis en œuvre des outils de technologie langagière élaborés et utilisés par d'autres équipes du Bureau, comme une fonction de recherche dynamique dans une série de textes bilingues alignés, et ont mené divers projets pilotes visant à tirer profit de la technologie, comme l'utilisation d'une mémoire de traduction.

La baisse des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique principalement par une réduction de la demande en services de traduction et d'interprétation au Parlement.

L'écart entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est en grande partie attribuable à la mutation interne d'un groupe d'employés du Bureau à la Direction générale du dirigeant principal de l'information, et à l'attrition, qui s'est manifestée plus que prévu.

Sous-programme 1.6.4 : Interprétation des conférences

Ce sous-programme a pour objectif d'offrir des services d'interprétation de conférences en langues officielles, en langues autochtones du Canada, en langues étrangères et en langues visuelles à tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada, notamment lors des sommets internationaux, des échanges bilatéraux ou multilatéraux entre chefs d'État et du gouvernement, des conférences intra ou interministérielles et des rencontres entre ministres fédéraux et leurs homologues provinciaux ou territoriaux.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
12 154 148	10 288 532	(1 865 616)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
49,27	53,04	3,77

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le gouvernement du Canada bénéficie de services d'interprétation de qualité en temps opportun.	Pourcentage d'événements pour lesquels des services d'interprétation sont fournis	95 %	98,85 %
	Taux de clients satisfaits des services d'interprétation de conférences reçus	85 %	Sans objet (cet indicateur fera l'objet d'un rapport en 2016)

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, le Bureau de la traduction a continué à offrir des services d'interprétation de haute qualité et a renforcé sa capacité de répondre aux besoins en temps opportun des ministères et organismes fédéraux afin qu'ils puissent s'acquitter de leur mandat et servir la population canadienne. Par exemple, en février 2015, il a assuré l'interprétation d'une discussion animée avec le premier ministre du Canada et le cofondateur et coprésident de la « Bill & Melinda Gates Foundation », qui avait pour objectif de communiquer les efforts de

promotion des initiatives de santé maternelle et infantile et de discuter des progrès réalisés à cet égard. Le Bureau a offert des services d'interprétation dans le cadre de plus de 1 790 conférences en langues officielles et plus de 500 conférences en langues étrangères, en plus de fournir plus de 6 870 heures de services d'interprétation visuelle aux fonctionnaires de l'ensemble du Canada.

En outre, dans l'optique de faire progresser les objectifs de l'initiative Objectif 2020 et afin d'optimiser l'utilisation de ses ressources, le Bureau de la traduction a mené des projets pilotes au moyen de la nouvelle technologie d'interprétation à distance auprès de ministères et d'organismes, y compris l'École de la fonction publique du Canada, la Commission des langues officielles et Patrimoine Canada. Ces projets pilotes visent à élargir et à faciliter l'accès aux services d'interprétation, à favoriser le bilinguisme et la conformité avec les exigences en matière de langues officielles tout en réduisant les coûts associés à la méthode d'interprétation traditionnelle.

De plus, le Bureau de la traduction a mené un projet pilote avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes afin de transférer en format vidéo les principaux documents de consultation publique de manière à permettre aux personnes sourdes ou ayant une déficience auditive de participer aux consultations publiques. Cette initiative a permis de recueillir les commentaires de plus de 3 000 personnes sourdes ou ayant une déficience auditive lors d'une consultation publique du Conseil. Enfin, l'unité responsable de l'interprétation visuelle du Bureau de la traduction s'est vue décerner, par le Bureau de la condition des personnes handicapées du gouvernement, un prix soulignant la collaboration aux fins de l'intégration pour son engagement à l'égard de l'accessibilité ainsi que la prestation de services d'interprétation de grande qualité et d'un excellent service à la clientèle.

La baisse des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique principalement par une réduction de la demande des organisations fédérales en interprétation de conférences.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Pour ce qui est du pourcentage de clients satisfaits des services d'interprétation de conférences, il convient de noter qu'en raison d'un changement aux méthodes d'enquête, TPSGC n'a pas obtenu de réponses suffisantes pour constituer un échantillon statistiquement valable. Les résultats ne seront donc présentés qu'en 2015–2016.

Programme 1.7 : Programmes et services spécialisés

Ce programme assure la prestation en temps opportun de programmes et de services spécialisés de haute qualité et accessibles aux institutions fédérales.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
32 606 961	32 606 961	48 319 386	47 133 036	14 526 075

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Programmes et services spécialisés pour 2014–2015 excluent les montants qui n'étaient pas disponibles conformément aux principes du fonds renouvelable.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
467	481	14

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à des services de qualité qui permettent d'améliorer la gestion, la prestation et la protection d'opérations ou de biens gouvernementaux particuliers, tout en réduisant leurs répercussions sur l'environnement.	Pourcentage de clients satisfaits de la qualité des services	85 %	87,4 %
	Pourcentage de sous-programmes et de services qui atteignent les résultats attendus, y compris en ce qui concerne les niveaux de service ou les normes publiées	100 %	75 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, le Ministère a participé à la prestation de services efficients et efficaces aux ministères et organismes clients, dans l'intérêt supérieur de la population canadienne, au moyen de ses programmes et de ses services spécialisés.

TPSGC a formé la communauté de pratique de l'écologisation des opérations gouvernementales afin de permettre aux organisations fédérales de discuter de pratiques exemplaires, de politiques, de stratégies et de directives visant à réduire l'empreinte écologique des opérations gouvernementales conformément aux exigences de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD).

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a élaboré sa stratégie renouvelée de service à la clientèle pour 2014–2017 et a entrepris sa mise en œuvre. L'objectif de cette stratégie renouvelée consiste à améliorer la gestion des opérations gouvernementales et à renforcer les partenariats entre TPSGC et ses clients, par la prestation de services efficients et efficaces et une culture

d'excellence du service. Elle s'articule autour de trois priorités : mobilisation rapide et continue des clients; habilitation des employés à tous les niveaux pour favoriser l'excellence du service; fourniture de solutions intégrées et efficaces aux clients.

TPSGC a poursuivi les préparatifs visant à publier la *Gazette du Canada* (parties I, II et III) en format électronique uniquement ainsi qu'à permettre l'accès aux publications du gouvernement seulement par voie électronique auprès de la Direction des éditions et des services de dépôt. Les deux initiatives ont été menées en 2014. TPSGC a cerné des façons de simplifier les processus, de renforcer la reddition de comptes et la responsabilisation et de renouveler les outils de passation de contrats afin d'assurer l'excellence en gestion et la saine intendance du programme.

Le Ministère a également continué à fournir des services d'imagerie documentaire pour aider les ministères et organismes fédéraux à moderniser leurs processus de collecte de données en réduisant la nécessité d'entreposer d'importants volumes de documents papier. Les ministères ont donc pu améliorer le service à la clientèle, réduire les coûts opérationnels et répondre aux exigences du programme de Bibliothèque et Archives Canada. De plus, une analyse a été effectuée et des mesures ont été prises pour tirer parti du secteur privé dans le but de répondre aux besoins d'imagerie du gouvernement du Canada.

Le Ministère a amélioré les services communs en fournissant des services et des systèmes de gestion des ressources humaines, des systèmes financiers et électroniques, des systèmes de tenue de documents et un système de gestion des cas aux autres organisations fédérales, y compris des solutions et des services adaptés aux petits ministères et organismes.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique principalement par l'achat de licences de logiciels requises pour les systèmes de gestion des ressources humaines à l'échelle du gouvernement et la hausse des coûts relatifs aux dépenses de voyage absorbée par TPSGC.

La différence entre le nombre réel et le nombre prévu d'ETP est attribuable à un large éventail de facteurs associés à diverses activités ministérielles, dont la nécessité de rationaliser les secteurs de programme, l'attrition et les changements au volume d'activités des ministères clients.

Sous-programme 1.7.1 : Écologisation des opérations gouvernementales

Avec ce sous-programme, TPSGC fournit un leadership pour l'ensemble du gouvernement dans l'écologisation des opérations gouvernementales en veillant à l'écologisation efficace de ses opérations et en offrant un leadership à l'échelle du gouvernement pour réduire considérablement l'incidence que les opérations du gouvernement fédéral ont sur l'environnement. Pour ce faire, l'organisation établit des politiques et des lignes directrices relatives à l'intendance de l'environnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 392 825	1 943 789	550 964

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
18	16	(2)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les directives à l'échelle du gouvernement appuient les ministères fédéraux dans la réduction de l'empreinte écologique de leurs activités.	Pourcentage de cibles du thème IV de la SFDD pour lesquelles il existe des documents d'orientation à jour	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué à travailler avec les ministères partenaires, conformément à sa stratégie de service à la clientèle, afin d'aider à la mise en œuvre de stratégies visant à réduire l'empreinte écologique des activités du gouvernement fédéral. Il a donc travaillé avec Ressources naturelles Canada au protocole d'entente conclu entre ce dernier et TPSGC sur l'initiative Défi Carbone, ainsi qu'avec Environnement Canada relativement au comité Changement climatique, énergie et environnement. Le Ministère a fait avancer ses travaux avec les autres ministères et organismes en élaborant un cadre provisoire pour le thème IV de la SFDD 2016–2019 et en menant des consultations auprès des 26 ministères et organismes liés à celle-ci en vue de mettre en place une stratégie de collaboration pangouvernementale qui serait mise en œuvre en 2017–2018.

TPSGC a appliqué avec succès les recommandations du plan d'action de gestion de *l'Évaluation de la Politique d'achats écologiques de 2012*.

Le Ministère s'est fondé sur les réalisations antérieures pour établir les objectifs à long terme, les cibles à moyen terme et les mesures concrètes du thème IV de la SFDD : Réduire l'empreinte environnementale—En commençant par le gouvernement. Il a également mis sur pied une communauté de pratique sur l'écologisation des opérations gouvernementales afin d'échanger les pratiques exemplaires au sein des organisations fédérales.

La hausse des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique en grande partie par un manque à gagner.

La différence entre le nombre réel et le nombre prévu d'ETP est principalement attribuable aux mesures de dotation non achevées à la fin de l'exercice.

Sous-programme 1.7.2 : Stratégie de service à la clientèle

Ce sous-programme dirige la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC et assure, au sein du Ministère, le leadership en matière d'élaboration et de mise en œuvre des initiatives de renouvellement des services. La stratégie comporte six piliers : les normes de service, les ententes de service ministérielles, les offres de service, la gestion des relations avec les clients, la culture orientée sur le client et l'évaluation de la satisfaction.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
948 117	1 455 571	507 454

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
17	17	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les employés sont engagés à maximiser le service à la clientèle.	Niveau de compréhension de la compétence de service à la clientèle parmi les employés de TPSGC	80 %	76 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2014–2015, TPSGC a poursuivi l'amélioration du service à la clientèle en définissant l'orientation future de la Stratégie de service à la clientèle. Cette stratégie renouvelée fait de TPSGC un partenaire estimé pour ce qui est de la gestion des opérations gouvernementales. Les trois nouvelles priorités suivantes sont comprises dans la stratégie :

- mobiliser les clients dès le début et de façon continue;
- habiliter les employés à tous les niveaux afin d'encourager l'excellence du service au moyen de la formation et d'autres mécanismes, comme les réseaux de mobilisation améliorés, la conférence annuelle Contact et la Semaine du service à la clientèle de TPSGC;
- offrir des solutions intégrées et efficaces, notamment en harmonisant les transformations des services afin d'optimiser la collaboration et la synergie.

De plus, TPSGC a continué à renforcer les relations avec les organisations clientes et les organismes centraux au moyen de diverses initiatives. Par exemple, il a organisé un forum sur le service à la clientèle, un événement de mobilisation des clients tenu durant la Semaine du service à la clientèle annuelle de TPSGC et auquel 133 représentants des ministères et organismes clients ont participé.

TPSGC a également négocié six ententes de services ministérielles stratégiques avec Emploi et Développement social Canada, le ministère des Finances, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement, l'Agence du revenu du Canada et le SCT, et mis à jour des ententes de services ministérielles avec Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada.

TPSGC a évalué la satisfaction de la clientèle à l'aide de mises à jour semestrielles de son baromètre des relations avec la clientèle et a amélioré la mesure de la satisfaction de la clientèle en obtenant un appui ministériel à l'égard d'une approche commune, qui comprend des cotes et des questions communes en matière de services. TPSGC a également publié des normes de service, qui ont été mises à jour afin de mieux refléter les attentes des clients.

Le Ministère a renforcé davantage la culture de l'excellence du service en adoptant une approche de mise en œuvre d'Objectif 2020 pour mobiliser et habiliter les employés à tous les niveaux afin qu'ils démontrent leur engagement en matière d'excellence du service. Cette approche est mise en œuvre par toutes les directions générales et les régions et vient compléter les efforts visant à intégrer la compétence en service à la clientèle dans tous les aspects de la gestion des ressources humaines—y compris la planification, l'apprentissage, la dotation, la reconnaissance et la gestion du rendement.

TPSGC a proposé des offres de services novatrices et intégrées aux autres ministères et organismes, lesquelles ont permis d'accroître l'efficacité du gouvernement du Canada et

d'améliorer les services aux citoyens. Pour regrouper l'expertise et répondre aux besoins du gouvernement du Canada, six nouveaux services ont été créés et mis à l'essai. TPSGC a également donné de la formation sur les pratiques exemplaires de l'industrie aux gestionnaires de services afin de simplifier ou d'« alléger » les processus en vue de réduire les délais d'exécution d'une vaste gamme de services.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à la hausse des efforts déployés à l'échelle du Ministère en vue d'améliorer le service à la clientèle pour toutes les organisations fédérales, y compris les normes de service et les transformations.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Pour ce qui est des résultats de rendement, les données sur le rendement ont été tirées du sondage annuel sur la Stratégie de service à la clientèle réalisé auprès des employés. Le fait que cette cible n'ait pas été atteinte laisse entendre que TPSGC doit continuellement faire en sorte que ses employés à tous les niveaux comprennent bien ce qu'est la compétence en service à la clientèle, au moyen de conversations en cascade, d'occasions d'apprentissage et de communications.

Sous-programme 1.7.3 : Services d'information du gouvernement

Ce sous-programme fournit de l'information aux Canadiennes et aux Canadiens sur les programmes et les publications du gouvernement du Canada et appuie l'efficacité des activités de communications du gouvernement du Canada par l'entremise des services suivants : Programme des services de dépôt; Droit d'auteur de la Couronne et l'octroi de licences; Éditions du gouvernement du Canada; Coordination de la recherche sur l'opinion publique; Coordination de la publicité et des partenariats; La *Gazette du Canada* et le suivi électronique des médias.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
24 760 548	18 929 639	(5 830 909)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
124	107	(17)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
La population canadienne a accès à de l'information centralisée sur le gouvernement du Canada, et les organisations fédérales reçoivent des services qui appuient la livraison de certaines activités de communication du gouvernement du Canada.	Pourcentage des services de communications d'information qui atteignent les objectifs de rendement établis	80 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a amélioré le service à la clientèle par l'introduction d'une solution technologique permettant la soumission électronique de certains types d'avis à publier dans la *Gazette du Canada*.

TPSGC transmet toutes les publications électroniques sur le portail d'information ouverte dans le cadre de l'initiative Gouvernement ouvert.

Un processus d'appel d'offres concernant le renouvellement des outils de passation de contrats pour les services de recherche sur l'opinion publique a été publié sur le site Achatsetventes.gc.ca en janvier 2015. En plus d'appliquer les pratiques exemplaires et les leçons apprises des processus d'appel d'offres précédents, TPSGC a obtenu des commentaires précieux lors des processus de consultation auprès de l'industrie et des ministères et organismes au cours de l'été 2014. Une fois mis en œuvre, les nouveaux outils de passation de contrats fourniront des mécanismes efficients permettant aux ministères et organismes du gouvernement du Canada d'accéder aux services de fournisseurs de services de recherche éprouvés et compétents, et ce, à des prix concurrentiels.

De plus, le Ministère a ciblé des façons de simplifier les processus et d'améliorer l'établissement de rapports et la responsabilisation lors de l'achat de publicités au nom du gouvernement du Canada. Il a également géré des campagnes numériques pour différents ministères, donné des séances d'information sur la publicité et obtenu des taux préférentiels et une visibilité pour le gouvernement du Canada en coordonnant l'achat en gros de publicités télédiffusées et numériques d'une valeur d'environ 15 millions de dollars. Les achats en gros demeurent la meilleure approche pour réaliser des économies dans le domaine des médias en obtenant la meilleure sélection du répertoire au meilleur prix possible.

À la suite du budget de 2012, les services de coordination des droits d'auteur et de l'octroi de licences ont été annulés, et la Direction des éditions et des services de dépôt ne produit, n'imprime ou n'entrepose plus de copies papier des publications.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable au transfert des activités de GI-TI au programme Services internes conformément à la nouvelle structure ministérielle et au nombre réduit de campagnes publicitaires dans le cadre

de l'initiative Achat pangouvernemental sur le Web en raison du nombre moins élevé que prévu de nouvelles priorités en matière de communications.

La différence entre le nombre réel et le nombre prévu d'ETP s'explique surtout par le transfert des ressources spécialisées en GI-TI à la Direction générale du dirigeant principal de l'information, à la rationalisation des fonctions et à l'attrition.

Sous-programme 1.7.4 : Services d'imagerie documentaire

Ce sous-programme offre aux organisations fédérales, selon le principe du recouvrement des coûts, des solutions d'imagerie documentaire et de saisie des données. Ces services, traitement des images numériques, indexation et archivage sécurisé de dossiers électroniques, sont homologués en vertu de la norme CAN/CGSB 72.34 2005, *Enregistrements électroniques — Preuve documentaire*, et de la norme CAN/CGSB 72.11-93, *Microfilms et images électroniques — Preuve documentaire*. Grâce à la modernisation des processus opérationnels au moyen de services d'imagerie documentaire, les ministères peuvent réduire leurs coûts de traitement, améliorer les niveaux de service qu'ils offrent aux citoyens et prendre des décisions plus éclairées en mettant à profit les connaissances ministérielles consignées dans leurs archives papier.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
930 821	2 761 660	1 830 839

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
100	160	60

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Services d'imagerie documentaire de qualité et efficaces.	Maintenir le coût fixe par page des services d'imagerie documentaire	0,11 $	0,10 $
	Réduire de 10 % le coût par page des services de base d'imagerie documentaire	0,19 $	0,20 $

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué à donner aux ministères et organismes l'accès à des services d'imagerie documentaire de qualité et efficients par l'intermédiaire du sous-programme Services d'imagerie documentaire, ce qui leur permettra de réduire la quantité de documents papier à entreposer et les coûts opérationnels, ainsi que de répondre aux exigences

du programme de Bibliothèque et Archives Canada. En date du 31 mars 2015, 99,2 % du volume reçu avait été traité conformément aux niveaux de service.

En réponse aux hausses de la demande en services d'imagerie et afin d'accroître l'efficience, TPSGC a mené un sondage sur l'information dans l'ensemble du gouvernement, une consultation auprès de l'industrie et une stratégie d'imagerie d'entreprise à long terme pour le gouvernement du Canada. Une demande de propositions a été lancée afin de définir les options et de solliciter les soumissions des fournisseurs du secteur privé pour la prestation de services d'imagerie aux ministères.

TPSGC a également poursuivi l'intégration de GCDocs, la solution de gestion des documents du gouvernement du Canada, aux solutions d'imagerie documentaire du gouvernement.

En ce qui concerne les leçons apprises, la demande en services d'imagerie documentaire a nettement augmenté au cours des dernières années; il est donc difficile de répondre à la demande avec la capacité interne. Une stratégie pangouvernementale visant à tirer profit du secteur privé contribuera à accroître l'efficience et à répondre aux exigences ministérielles.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique en grande partie par l'agrandissement du Centre de solutions en imagerie documentaire et les investissements effectués dans la technologie d'imagerie.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux hausses du volume d'activités du programme d'imagerie documentaire au sein des ministères.

On s'attendait à réduire le coût par page des services d'imagerie de base de 10 % après l'intégration de la solution GCDocs. Des retards dans la mise en œuvre de la solution GCDocs ont toutefois empêché cette réduction des coûts.

Sous-programme 1.7.5 : Services de voyage partagés

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant responsable de fournir des outils standardisés et communs à l'échelle du gouvernement, afin de simplifier et d'accroître l'efficacité de la gestion des déplacements des fonctionnaires, tout en réduisant le coût de ces derniers, tout en permettant d'accroître la transparence, la responsabilisation et l'établissement de rapports financiers pour tous les aspects des voyages du gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
564 685	4 799 418	4 234 733

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
40	22	(18)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les employés du gouvernement fédéral utilisent et sont satisfaits des services et outils de voyage disponibles.	Degré de satisfaction de la clientèle	78 %	74,4 %
Le gouvernement fédéral a accès à des informations pertinentes et en temps opportun au sujet de voyage du gouvernement.	Pourcentage des entités du gouvernement du Canada qui adoptent l'Initiative des services de voyage partagés	85 %	91 %
	Pourcentage de la mise en œuvre de l'Outil de gestion des dépenses pour les ministères ayant adopté les services de réclamations et remboursements de voyages	80 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

La prochaine génération des services de voyage partagés consiste en une initiative de transformation qui respecte l'engagement du gouvernement à tirer profit de la technologie pour contrôler et réduire les coûts des voyages et à accroître l'efficience du système de gestion des voyages. En 2014–2015, TPSGC a mis en œuvre les services de voyage partagés dans 100 ministères et organismes fédéraux afin d'offrir un bon rapport qualité-prix au gouvernement et de soutenir sa priorité à l'égard de la transparence et de la responsabilisation. Ces services comprennent les cartes de voyage, le Centre d'appels pour les voyages et l'Outil de réservation en ligne (qui sont obligatoires en vertu de la *Politique sur les services communs* du Conseil du Trésor) et l'Outil de gestion des dépenses optionnel pour le remboursement des employés. Au total, 61 organisations ont adopté la gamme complète de services, y compris l'Outil de gestion des dépenses. De plus, près de 50 000 cartes de crédit ministérielles individuelles ont été distribuées. On compte maintenant plus de 170 000 profils d'utilisateurs actifs dans le système.

En réalisant une grande campagne de communication et de soutien, TPSGC a aidé ses clients tout au long de la transition. La rétroaction de la clientèle a également permis de s'assurer que des améliorations continuent d'être apportées au service.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique principalement par la hausse des coûts absorbée par TPSGC en raison d'une réduction des voyages gouvernementaux.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux postes vacants.

Pour ce qui est de l'indicateur de rendement intitulé « Degré de satisfaction de la clientèle », TPSGC n'a pas atteint la cible de 78 % en raison d'une baisse de la satisfaction relative aux cartes individuelles de voyage.

Sous-programme 1.7.6 : Service central de déménagement

Ce sous-programme présente TPSGC comme étant responsable de gérer un service commun pour l'ensemble du gouvernement fédéral qui a pour but de surveiller les opérations de déménagement de tous les employés gouvernementaux qui sont relocalisés, sauf ceux du MDN et de la GRC.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
0	37 144	37 144

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
7	6	(1)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les fonctionnaires fédéraux sont satisfaits des services de déménagement fournis tout en respectant les politiques et directives du Conseil du Trésor.	Pourcentage des ministères clients exprimant un niveau positif de satisfaction des services fournis	80 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Service central de déménagement de TPSGC est chargé de coordonner en moyenne 1 300 déménagements chaque année.

Durant l'exercice 2014–2015, le Service central de déménagement a mené une évaluation de la satisfaction des ministères clients quant aux services fournis. Un questionnaire a été remis au coordonnateur national de 50 ministères, et 100 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des services reçus.

Le Ministère a également attribué trois contrats pluriannuels de service de déménagement d'articles ménagers. Dans l'ensemble, ces contrats visaient à réduire les frais de déplacement versés aux entrepreneurs en déménagement, à diminuer les coûts administratifs internes du gouvernement du Canada et à assurer un niveau de service uniforme aux employés qui sont réinstallés, en tenant compte des modifications aux lois liées à l'industrie du transport. Comme

ces contrats sont entrés en vigueur en octobre 2014 et que la majorité des déménagements ont lieu durant l'été, il est encore trop tôt pour évaluer les économies réalisées par l'État.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour le programme Service central de déménagement.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Sous-programme 1.7.7 : Intégration des services partagés

Ce sous-programme fournit des services ministériels administratifs partagés de soutien, basés sur le recouvrement des coûts, afin de permettre la réalisation d'économies pour les organisations fédérales clientes. Le Secteur de l'intégration des services partagés (SISP) réduit le nombre de systèmes administratifs de technologie de l'information dans l'ensemble du gouvernement et achète, crée, modifie et entretient des versions communes des produits du gouvernement du Canada, éliminant ainsi le chevauchement dans les ministères individuels et permettant à ces derniers de dédier des ressources aux programmes clés. Le SISP fournit la gamme complète de services et d'expertise en matière de ressources humaines aux petits ministères et organisms fédéraux.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 589 616	12 427 255	10 837 639

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
125	115	(10)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Assurer, au nom des Canadiens, une saine intendance des systèmes administratifs et services qui répondent aux besoins des programmes des institutions fédérales.	Pourcentage des clients généralement satisfaits des services fournis par le SISP quant aux groupes pluricellulaires de systèmes	90 %	82 %
	Pourcentage des clients généralement satisfaits des services de ressources humaines fournis par le SISP	90 %	94 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2014–2015, TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de son modèle de prestation de services en collaboration avec les organismes centraux afin d'assurer l'harmonisation des ministères avec les initiatives de transformation du gouvernement dans les domaines des

ressources humaines, des finances, de la tenue de documents électroniques et de la gestion de l'information. Pour ce faire, le Ministère a participé à la réalisation de la stratégie du gouvernement pour la transformation des services internes en veillant à ce que les activités soutiennent la normalisation des applications effectuée par le gouvernement du Canada dans ces domaines.

TPSGC a préparé, distribué et négocié 268 ententes pour le Système intégré des finances et du matériel, le Système d'information sur les ressources humaines, le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada, le Système partagé de gestion de cas et *FreeBalance*. Ces résultats ont exigé la prestation, selon le principe du recouvrement des coûts, de services de soutien administratif aux ministères et organismes et la promotion de toute une gamme de services, ce qui a permis au gouvernement du Canada d'aller de l'avant avec la mise en œuvre d'applications communes novatrices, comme un système pour créer un fichier électronique intégré (Système partagé de gestion de cas), et d'aider les ministères à établir un système commun de gestion des ressources humaines (projet de remplacement du Système d'information sur les ressources humaines).

Le Ministère a continué à collaborer avec les organisations clientes pour faciliter le déploiement de GCDocs (le Système de gestion des documents et des dossiers électroniques du gouvernement) dans l'ensemble du gouvernement. TPSGC a déterminé l'ordre et le moment de l'intégration des organisations dans GCDocs, ainsi que les cibles de pénétration du marché connexes, et a signé le renouvellement d'un contrat de cinq ans avec Opentext pour les licences de GCDocs (qui prévoit la limite des frais de licence).

Le Système partagé de gestion de cas a permis l'élaboration d'une approche de gouvernance et le renforcement des communications par la création de groupes communautaires axés sur la collaboration. Des ententes concernant l'intégration au Système partagé de gestion de cas ont été signées avec 21 ministères et 6 partenaires d'hébergement. TPSGC travaille avec Services partagés Canada pour faciliter le déploiement de ce secteur d'activité.

TPSGC a créé la solution *Mes RHGC* (norme des ressources humaines du gouvernement) et s'est assuré que celle-ci était fiable et qu'elle répondait aux besoins des utilisateurs. Il a consulté les ministères à propos de leur état de préparation quant à l'adoption d'une norme en matière de ressources humaines à l'échelle du gouvernement et a collaboré avec le SCT afin d'officialiser et de stabiliser le programme et d'appuyer un plan d'intégration qui a permis d'intégrer 15 000 employés en 2014–2015. À l'avenir, TPSGC fournira des services de soutien et de maintenance aux clients actuels de *Mes RHGC* et continuera d'intégrer les employés du gouvernement du Canada.

TPSGC a continué à fournir des services de rémunération et de gestion des ressources humaines aux petits ministères et organismes de l'ensemble du gouvernement. De plus, il soutient les clients quant aux transformations qui touchent les petits ministères et organismes, p. ex. la transformation de l'administration de la paye.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable à l'achat des licences de logiciels requises pour les systèmes de gestion des ressources humaines à l'échelle du gouvernement ainsi qu'à la préparation des nouvelles organisations fédérales en vue de la mise en œuvre du nouveau système Mes RHGC (PeopleSoft).

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique surtout par la mutation d'employés vers d'autres secteurs du Ministère.

Pour ce qui est du résultat de rendement lié au pourcentage de clients satisfaits dans l'ensemble des services fournis par le SISP quant aux groupes pluricellulaires de systèmes, le taux de satisfaction est plus élevé que l'an passé, où il se situait à 75 %. Les activités des clients subissent des changements en raison des initiatives de transformation continue du gouvernement du Canada. Plusieurs mesures ont été prises pour améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle, y compris des réunions de gouvernance régulières et des communications régulières et claires avec les clients.

Sous-programme 1.7.8 : Programme des bureaux régionaux des ministres

Ce sous-programme favorise l'efficacité administrative et l'accès au public en soutenant tous les ministres fédéraux et leurs employés en leur fournissant des bureaux et des services de soutien administratif sécurisés dans les régions, ce qui leur permet de travailler pour le gouvernement fédéral à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 420 349	4 778 561	2 358 213

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
37	38	1

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les ministres fédéraux et leurs représentants reçoivent des services économiques, qui leur permettent d'exercer des fonctions pour le compte de l'État à l'extérieur de la région de la capitale nationale.	Coût d'exploitation annuel des BRM par client servi	≤ 149 $	149 $

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a continué à fournir aux ministres du Cabinet fédéral, dans des bureaux situés dans tout le pays, des services administratifs et des locaux partagés sécurisés qui leur permettent de servir la population canadienne et d'exercer des activités pour le compte du gouvernement du Canada à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Les protocoles d'entente sur les modalités applicables entre TPSGC et les ministres et le personnel résident exonéré des bureaux ont été mis à jour, et de nouvelles mesures ont été prises pour soutenir le service à la clientèle, améliorer l'accès à des communications sécurisées et veiller à ce que le Centre des opérations de protection se charge du fonctionnement des systèmes d'alarme des bureaux régionaux des ministres.

De plus, le Ministère a poursuivi ses efforts pour optimiser les gains d'efficacité liés à la prestation de ces services aux ministres dans le cadre de leur travail avec la population canadienne dans les régions, tout en maintenant des services de qualité aux clients.

L'augmentation des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues est principalement attribuable aux besoins en financement pour assumer les coûts des programmes existants.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Programme 1.8 : Ombudsman de l'approvisionnement

Ce programme, exercé sans lien de dépendance avec le gouvernement, examine les pratiques d'approvisionnement dans l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, enquête sur les plaintes des fournisseurs relatives à l'attribution et à l'administration des contrats de biens et de services et veille à la prestation de services de règlement extrajudiciaire des différends pour des contrats existants. Ce programme permet au Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement de promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement l'équité, l'ouverture et la transparence dans le processus d'approvisionnement fédéral.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
4 103 650	4 103 650	4 220 905	3 889 948	(213 702)

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
30	25,02	(4,98)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Amélioration de la sensibilisation à l'égard des principes d'équité, d'ouverture et de transparence dans les pratiques d'approvisionnement du gouvernement fédéral.	Pourcentage de plaintes formelles, de demandes de règlement extrajudiciaire des différends et d'examens de pratiques d'approvisionnement traités dans les délais prescrits pour le Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement	100 %	100 %
	Pourcentage de demandes de renseignements et de plaintes traitées par la provision d'information, le renvoi aux autorités compétentes et la facilitation	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement de 2014–2015 a fourni aux parlementaires et à la population canadienne des renseignements sur le mandat et les services du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement ainsi que sur les résultats des activités qu'il a menées en 2014–2015.

Le Bureau a continué à fournir une solution indépendante et neutre pour régler les plaintes des fournisseurs concernant l'attribution et l'administration des contrats fédéraux. Bien que tous les fournisseurs canadiens aient profité des services de l'ombudsman de l'approvisionnement, les petites et moyennes entreprises ont tiré tout particulièrement parti de ce service central neutre pour faire entendre leurs préoccupations et leurs plaintes.

Durant l'exercice 2014–2015, l'ombudsman de l'approvisionnement a poursuivi ses efforts afin d'informer davantage les fournisseurs canadiens et les fonctionnaires fédéraux du mandat et des services du Bureau. Pour ce faire, il a tenu des assemblées générales à l'échelle du Canada avec les fournisseurs canadiens et d'autres intervenants du domaine des approvisionnements, comme les ministères fédéraux, les parlementaires et des associations des milieux des affaires et de l'approvisionnement. Ces activités de sensibilisation semblent rapporter des dividendes, car le Bureau a enregistré une hausse de 15 % quant au nombre total de communications en 2014–2015 comparativement à 2013–2014, et de 33 % pour ce qui est des demandes de renseignements en matière d'approvisionnement au cours de la même période.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour l'ombudsman de l'approvisionnement.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux postes vacants des employés en affectation, aux congés parentaux et aux mesures de dotation retardées.

Sous-programme 1.8.1 : Examen des pratiques d'approvisionnement et de passation de marchés

Ce sous-programme permet à une tierce partie indépendante d'examiner les enjeux systémiques des pratiques d'approvisionnement à l'échelle du gouvernement et de formuler des recommandations favorisant l'équité, l'ouverture et la transparence des approvisionnements fédéraux. Ce sous-programme contribue à promouvoir l'intégrité, la transparence et la responsabilisation associées aux activités d'approvisionnement du gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 149 220	1 866 628	(282 592)

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
15	12,51	(2,49)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les organisations fédérales obtiennent des recommandations impartiales, pertinentes et réalisables.	Pourcentage de ministères, dont les pratiques ont été examinées, qui ont pris des mesures en réponse aux recommandations formulées	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a examiné les pratiques d'approvisionnement des ministères et organismes afin d'en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence et a formulé des recommandations en vue d'améliorer ces pratiques.

Le Bureau a procédé à un examen des pratiques d'approvisionnement afin de déterminer si celles qu'utilise Emploi et Développement social Canada pour acquérir des services de technologie de l'information sont conformes aux politiques et aux procédures pertinentes, à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements pris en application de cette loi, ainsi qu'aux principes d'équité, d'ouverture et de transparence. Bien que cet examen ait permis de constater qu'un cadre de gestion des approvisionnements était en place et qu'il était conforme aux politiques et aux lois pertinentes, l'ombudsman a recommandé de renforcer davantage les pratiques d'approvisionnement du Ministère.

Le Bureau a également effectué un examen visant à déterminer si le cadre de gestion des approvisionnements de Ressources naturelles Canada permet de s'assurer que les pratiques d'approvisionnement du Ministère sont conformes aux lois, aux règlements et aux politiques relatifs à l'approvisionnement et lui permettent de respecter les principes d'équité, de transparence et d'ouverture. L'examen a révélé que le cadre de gestion des approvisionnements de Ressources naturelles Canada est conforme aux exigences des lois et des politiques en matière d'approvisionnement, et aucune lacune majeure n'a été décelée. L'ombudsman a recommandé au Ministère de continuer à renforcer la surveillance, la supervision et le contrôle de la qualité des contrats.

De plus, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a effectué un examen des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. L'objectif de cet examen consistait à déterminer si les contrats ministériels attribués dans le cadre d'offres à commandes ou d'arrangements en matière d'approvisionnement étaient conformes aux articles pertinents de la *Politique sur les marchés* du Conseil du Trésor et de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et du règlement connexe, et aux principes d'équité, d'ouverture et de transparence. L'examen a révélé que, comme il n'existe aucun répertoire central de l'ensemble des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement utilisés par les organisations fédérales, on ne connaît pas le nombre réel d'outils et les dépenses totales connexes. Il a également permis de constater la surveillance insuffisante des contrats attribués dans le cadre d'offres à commandes et d'arrangements en matière d'approvisionnement dans la majorité des

ministères visés par l'examen. Les résultats de l'examen ont été publiés à l'été 2015 alors que l'examen était achevé de manière substantielle en 2014–2015.

Durant l'exercice 2014–2015, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a étudié les recommandations contenues dans les examens des pratiques d'approvisionnement menés en 2011–2012 concernant la Commission de la fonction publique et TPSGC. Le Bureau a trouvé encourageant le fait que la Commission de la fonction publique et TPSGC aient pris des mesures visant l'ensemble des recommandations formulées dans ses examens de 2011–2012. Le rapport souligne les mesures prises par la Commission et TPSGC pour améliorer l'équité, l'ouverture et la transparence de leurs pratiques d'approvisionnement évaluées.

Dans d'autres cas, lorsqu'un problème peut ne pas être compris dans la portée habituelle d'un examen des pratiques d'approvisionnement d'un ministère ou lorsque des renseignements supplémentaires sont requis, le Bureau effectue des recherches ou une analyse exploratoires. Cette année, un sujet s'inscrivait dans cette catégorie : une analyse des résultats de toutes les demandes relatives aux modes alternatifs de règlement des conflits présentées au Bureau. Le rapport annuel de 2014–2015 fournit des détails supplémentaires sur les examens et l'analyse ainsi que les autres activités réalisées par le Bureau. Tous les rapports se trouvent sur le site Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement.

La diminution des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique en grande partie par les faibles taux de dotation.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux mesures de dotation retardées.

Sous-programme 1.8.2 : Programme de gestion des plaintes et de règlement des différends

Ce sous-programme permet de veiller à ce qu'une tierce partie indépendante et bien informée traite de manière équitable et opportune les plaintes concernant l'attribution et l'administration des contrats. Ce sous-programme permet également d'assurer la prestation de services de facilitation et de règlement des différends. Ces services peuvent constituer un moyen rapide et rentable de régler les différends contractuels.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues pour 2014–2015	Dépenses réelles de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 954 430	2 023 320	68 890

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
15	12,51	(2,49)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les plaintes et les communications sont traitées en temps opportun.	Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prescrits par le Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a fourni une solution indépendante et neutre pour traiter les plaintes des fournisseurs concernant l'attribution ou l'administration des contrats fédéraux. Durant l'exercice 2014–2015, il a traité 577 contrats, ce qui représente une augmentation de 15 % par rapport à l'exercice précédent.

En 2014–2015, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a examiné trois plaintes. L'examen de deux de ces trois plaintes a été effectué en 2014–2015, tandis que l'examen de la troisième est reporté en 2015–2016. En outre, deux examens entrepris en 2013–2014 ont été achevés en 2014–2015. Tous les examens ont été achevés, et les résultats de ceux-ci ont été présentés dans les délais prescrits; les sommaires sont accessibles sur le site Web du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement et dans le rapport annuel de 2014–2015.

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a continué à renforcer ses opérations en mettant l'accent sur la prestation de services et en s'assurant que chaque plainte et demande de renseignements présentée au Bureau est traitée de manière professionnelle et utile dans un délai de douze heures ouvrables. Le Bureau a également poursuivi ses efforts en vue d'aider à désamorcer les problèmes liés aux approvisionnements fédéraux qui lui ont été communiqués en 2014–2015, notamment en fournissant des renseignements aux fournisseurs et en agissant à titre d'intermédiaire entre les ministères et les fournisseurs.

Le Bureau a également continué à offrir des services de règlement des différends aux fournisseurs et aux ministères, ce qui assurera une option opportune, neutre et économique par rapport à un litige pouvant être long et coûteux. En 2014–2015, il a reçu quatre demandes de fournisseurs pour des services de règlements de différends :

- une de celles-ci ne relevait pas de la compétence du Bureau;
- les trois autres ont été rejetées par le ministère visé.

Bien que le nombre de demandes de règlement de différends cadre avec le nombre de demandes reçues au cours des exercices précédents, 2014–2015 est le premier exercice au cours duquel le Bureau n'a reçu aucun accord des deux parties pour aller de l'avant avec au moins un processus alternatif de règlement des conflits.

Aucun écart important n'est observé, car la différence ne dépasse pas 3 millions de dollars ou 5 % des dépenses prévues pour le Programme de gestion des plaintes et de règlement des différends.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable aux postes vacants des employés en affectation.

Programme 1.9 : Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses de 2014–2015	Dépenses prévues pour 2014–2015	Autorisations totales à ce jour pour 2014–2015*	Dépenses réelles de 2014–2015 (autorisations utilisées)	Différence pour 2014–2015 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
201 126 547	201 126 547	244 446 623	226 820 291	25 693 744

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Les autorisations totales à ce jour accordées au programme Services internes pour 2014–2015 incluent un montant de 6 millions de dollars qui a été réservé par les organismes centraux principalement pour des projets et des initiatives qui seront réalisés au cours des prochaines années.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels pour 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
2 536,97**	2 469,33	(67,64)

** Dans le RPP 2014–2015, le nombre d'ETP prévu pour le programme Services internes de TPSGC était de 2 527. Cependant, selon la liste actuelle des Services internes du SCT, le nombre prévu d'ETP dans le Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015 s'élève à 2 536,97.

Analyse du rendement et leçons apprises

Par l'intermédiaire de son sous-programme **Soutien à la gestion et gouvernance**, TPSGC :

- a continué à fournir à la ministre et au sous-ministre l'assurance que le Ministère exécute ses activités avec prudence, diligence raisonnable et transparence, conformément aux lois, aux règlements, aux politiques et aux pratiques établis;
- a continué à donner des conseils, du soutien et des services stratégiques de communication externes et internes aux secteurs d'activité du Ministère et aux bureaux des cadres supérieurs;
- a continué à fournir du soutien administratif, opérationnel et parajuridique aux avocats et aux avocats généraux principaux.

Par l'intermédiaire de son sous-programme **Services de gestion des ressources**, TPSGC :

- a continué à renforcer la capacité de l'effectif en vue de répondre aux besoins du Ministère et de créer un milieu durable et sain, ce qui préparera le Ministère pour l'avenir;
- a continué d'assurer une saine gestion financière par une responsabilisation financière renforcée afin d'assurer l'utilisation optimale des ressources ministérielles;
- a amélioré les pratiques de gestion de l'information afin d'appuyer une prise de décisions efficace, a facilité le maintien des connaissances et a permis une meilleure prestation des services et des programmes du Ministère;
- a fourni de meilleurs conseils aux clients relativement à l'utilisation de la technologie, ce qui a, en retour, permis d'améliorer les services aux clients ministériels;
- s'est concentré sur la prestation de services de voyage de grande qualité à ses employés, selon le principe de l'optimisation des ressources, comme la garantie du tarif le plus bas en ligne et de faibles frais de transaction.

Dans le cadre de son sous-programme **Services de gestion des biens**, TPSGC :

- a renforcé la gestion ministérielle des initiatives de gestion des locaux, a amélioré la gestion financière des services de gestion des locaux offerts au Ministère et a soutenu les services de gestion des locaux novateurs;
- a renforcé et a amélioré les processus de gestion du matériel, a tiré parti des programmes de recyclage ministériels afin de réduire l'empreinte écologique et a poursuivi la mise à jour de l'ensemble de politiques sur la gestion du matériel;
- a renforcé et a mis en œuvre son cadre interne de gestion des approvisionnements, a amélioré la surveillance et le suivi des approvisionnements et a fourni un leadership quant à l'amélioration de l'innovation en matière d'approvisionnement en tirant profit de nouveaux arrangements en matière d'approvisionnement afin de garantir l'obtention du meilleur rapport qualité-prix à l'État.

La hausse des dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues s'explique surtout par la centralisation des activités de GI-TI dans le programme Services internes afin d'harmoniser les dépenses avec la nouvelle structure ministérielle et la mise en œuvre de Mes RHGC (PeopleSoft). Ce projet appuie la priorité gouvernementale qui vise à moderniser la gestion des personnes et à établir une fonction publique productive, hautement performante et abordable.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable :

- à la restructuration et au remaniement de la structure ministérielle;
- à la simplification des processus de prestation de services;
- aux retards dans les processus de dotation prévus;
- à la mise en œuvre de PeopleSoft (Mes RHGC);
- au projet de nettoyage des fichiers de classification;
- au processus d'attrition;
- au remaniement des ETP.

[Sous-programme 1.9.1 : Soutien à la gestion et gouvernance]

Le sous-programme 1.9.1 : Soutien à la gestion et gouvernance comprend trois sous-sous-programmes : 1.9.1.1 : Services de gestion et de surveillance; 1.9.1.2 : Services de communication; 1.9.1.3 : Services juridiques. Vous trouverez ci-dessous le nombre d'ETP et une analyse du rendement de chacun de ces sous-sous-programmes.

Sous-sous-programme 1.9.1.1 : Services de gestion et de surveillance

Les Services de gestion et de surveillance se rapportent : aux activités servant à déterminer la gouvernance et l'orientation stratégique de même que la planification et la conception de programmes; aux activités ayant pour objet de représenter les valeurs et l'éthique; aux activités servant à affecter les ressources et à prendre des décisions d'investissement; et aux activités liées à l'analyse de l'exposition aux risques et à l'établissement de contre-mesures opportunes. Ils permettent de veiller à ce que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent les lois, les règlements, les politiques et les plans qui s'appliquent.

Les regroupements des services de gestion et de surveillance incluent la politique et la planification stratégiques et les relations gouvernementales (y compris les relations fédérales, provinciales, territoriales et internationales); les services exécutifs; les politiques, normes et lignes directrices ministérielles; la planification des investissements; la gestion des projets; la gestion des risques; le rendement et les rapports; la vérification interne et l'évaluation.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
271	266,60	(4,4)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué d'assurer la responsabilité de l'administration de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles (LPFDAR)* en encourageant continuellement les fonctionnaires à dénoncer les actes répréhensibles en milieu de travail et en menant des activités de sensibilisation sur la protection contre les représailles. Il a notamment publié des articles dans le bulletin interne, a tenu des rencontres avec la direction et a communiqué avec les syndicats. En répondant à ces rapports, TPSGC a continué à jouer un rôle pour s'assurer du bon déroulement et de l'intégrité des activités du Ministère.

TPSGC a mené des enquêtes administratives et a examiné les pratiques de passation des contrats par l'intermédiaire de la Direction des enquêtes spéciales en réponse aux allégations d'actes répréhensibles, de pratiques irrégulières, de mauvaise gestion et d'autres irrégularités au sein du Ministère.

Le Ministère a regroupé les fonctions de sécurité ministérielle et de préparation aux situations d'urgence afin de profiter des synergies entre celles-ci. Cette mesure a permis d'améliorer la coordination des opérations de sécurité au sein du Ministère. TPSGC a fourni des services pour assurer la protection du personnel, de l'information et des biens ministériels.

Le Ministère a contribué à l'intégrité et à l'efficacité des activités du Ministère en effectuant des vérifications internes indépendantes et crédibles, qui ont fourni une assurance raisonnable quant à l'efficacité et à la pertinence de la gestion des risques, des mécanismes de contrôle et des processus de gouvernance.

TPSGC a réalisé trois évaluations neutres de la pertinence et du rendement des programmes, des politiques et des initiatives du Ministère et a continué à jouer un rôle important pour ce qui est d'aider le sous-ministre à s'acquitter de ses responsabilités en tant qu'administrateur des comptes.

TPSGC a préparé plusieurs documents de décisions à l'appui de ses exigences opérationnelles. Tous ces documents de décision tenaient compte de l'analyse des répercussions de l'évaluation environnementale stratégique et de facteurs connexes, de l'analyse comparative entre les sexes et des langues officielles.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable :

- à la restructuration de la Direction générale des politiques, de la planification et des communications, d'une part;
- à la simplification des processus de prestation de services et aux retards dans les processus de dotation prévue de la Direction générale de la surveillance, d'autre part.

Sous-sous-programme 1.9.1.2 : Services de communication

Les Services de communication se rapportent aux activités mises en œuvre afin de veiller à ce que les communications du gouvernement du Canada soient gérées efficacement et bien coordonnées et qu'elles répondent aux divers besoins d'information du public. La fonction de gestion des communications assure la diffusion de renseignements gouvernementaux au public interne et externe et la prise en considération de ses préoccupations et intérêts dans la planification, la gestion et l'évaluation des politiques, des programmes, des services et des initiatives.

Les regroupements des services de communications incluent la recherche sur l'opinion publique; l'image de marque du ministère; les consultations; les relations avec les médias; la publicité, les foires et les expositions; les services en personne, par téléphone, par télécopieur, par la poste et par Internet; les services de traduction; les publications.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
139	122	(17)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué à fournir des conseils, du soutien et des services stratégiques en lien avec les communications internes et externes aux secteurs d'activité du Ministère ainsi qu'à la haute direction (bureau du sous-ministre et Cabinet de la ministre), et agira à titre de point central pour la transmission de communications stratégiques et opérationnelles afin de contribuer au respect des priorités ministérielles et gouvernementales.

TPSGC a également continué à travailler à l'amélioration et à la mise à profit de la présence Web du Ministère ainsi que des outils des médias sociaux, de manière à promouvoir les priorités ministérielles auprès de nos publics cibles et à donner une voix « humaine » informelle au Ministère.

Le Ministère a renforcé ses pratiques de gestion des risques en intégrant entièrement les risques à la prise de décisions par la détermination améliorée des risques et la mise en œuvre de stratégies d'atténuation.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à la restructuration du Secteur des communications, qui est toujours en cours.

Sous-sous-programme 1.9.1.3 : Services juridiques

Les Services juridiques se rapportent aux activités permettant aux ministères et organismes de réaliser les priorités et d'atteindre les objectifs associés à leurs politiques, programmes et services dans un cadre juridique approprié. Les Services juridiques comprennent : la prestation de conseils relatifs aux politiques et aux programmes, les directives pour la préparation et la

rédaction du contenu juridique de projets de loi, de règlements et de lignes directrices; l'aide en matière de détermination, de réduction et de gestion des risques de nature juridique; le soutien juridique concernant le respect des normes, des règlements et des lignes directrices; et la défense des intérêts de l'État dans le contexte de litiges.

Les regroupements incluent : la consultation juridique; la préparation de documents juridiques; les services de contentieux; la rédaction de documents législatifs; la surveillance juridique.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
24	23	(1)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a fourni du soutien administratif et opérationnel aux avocats et aux avocats généraux principaux.

Le Ministère a également offert du soutien parajuridique aux avocats et aux avocats généraux principaux.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

[Sous-programme 1.9.2 : Services de gestion des ressources]

Le sous-programme 1.9.2 : Services de gestion des ressources est composé des sous-sous-programmes suivants : 1.9.2.1 : Services de gestion des ressources humaines; 1.9.2.2 : Services de gestion financière; 1.9.2.3 : Services de gestion de l'information; 1.9.2.4 : Services de technologie de l'information; 1.9.2.5 : Voyages et autres services administratifs. Vous trouverez ci-dessous le nombre d'ETP et une analyse du rendement de chacun de ces sous-sous-programmes.

Sous-sous-programme 1.9.2.1 : Services de gestion des ressources humaines

Ils se rapportent aux activités de détermination de l'orientation stratégique et d'affectation des ressources entre services et processus, et à celles liées à l'analyse des risques et à la détermination des mesures d'atténuation à prendre. Ils permettent de veiller à ce que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent les lois, les règlements, les politiques et les plans qui s'appliquent.

Les regroupements des services de gestion des ressources humaines incluent : la conception de la planification, des opérations et de l'organisation des ressources humaines et les rapports; la gestion des tâches et des postes; l'embauche et l'orientation des employés; la rémunération globale; le rendement des employés; l'apprentissage; le perfectionnement et la reconnaissance; la cessation d'emplois permanents ou temporaires; et la gestion du milieu de travail.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
477,97	498,73	20,76

Analyse du rendement et leçons apprises

Durant l'exercice 2014–2015, TPSGC a donné des séances d'information sur la gestion du rendement afin d'aider les gestionnaires à se conformer aux exigences de la nouvelle Directive sur la gestion du rendement et a poursuivi les efforts de modernisation de son infrastructure de gestion des ressources humaines dans le cadre du lancement de *Mes RHGC* et de SABA.

Le Ministère a également continué, dans le cadre de l'initiative Objectif 2020, à appuyer la mobilisation active des employés en prenant diverses mesures pour aborder les cinq domaines prioritaires ciblés précédemment par les employés de TPSGC : service à la clientèle, rendement, milieu de travail axé sur la collaboration, refonte des processus, contribution de l'ensemble du gouvernement. Afin de renforcer les comportements des employés qui contribuent à l'excellence du service à la clientèle et le perfectionnement des chefs de file en matière de service à la clientèle à tous les niveaux, la compétence du service à la clientèle est toujours incluse dans la gestion du rendement et les autres activités de gestion du rendement, y compris la dotation et l'apprentissage.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est attribuable à la mise en œuvre de PeopleSoft, qui a engendré des retards, et au projet de nettoyage des dossiers de classification.

Sous-sous-programme 1.9.2.2 : Services de gestion financière

Les Services de gestion financière se rapportent aux activités visant à assurer l'utilisation responsable des ressources publiques comme la planification, la gestion budgétaire, la comptabilité, la production de rapports, le contrôle et la surveillance, l'analyse, les conseils et le soutien au processus décisionnel, ainsi que les systèmes financiers.

Les regroupements des services de gestion financière incluent : la planification financière et la gestion budgétaire; la gestion comptable; le contrôle des dépenses; les paiements; la perception et les créances; et la gestion des actifs et des passifs.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
650	526	(124)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de saines mesures de gestion financière, grâce à une responsabilisation renforcée en matière de finances, afin d'assurer une utilisation optimale des ressources ministérielles au moyen d'un certain nombre d'initiatives comme l'excellence en

gestion budgétaire, le contrôle interne des rapports financiers et le plan d'investissement intégré du Ministère.

En outre, TPSGC a étendu son système ministériel de gestion de l'approvisionnement et des finances afin d'y inclure un volet lié aux biens immobiliers. Ce système ministériel de gestion des finances, de l'approvisionnement et des biens immobiliers entièrement intégré permet au Ministère de réduire le chevauchement des efforts et de réaliser des gains d'efficacité par un soutien opérationnel commun, la formation et l'établissement de rapports. Le Ministère a également amélioré les capacités d'établissement de rapports de ce système afin de répondre aux exigences de ses secteurs d'activités et de Services partagés Canada, à qui les services du système sont offerts selon le principe du recouvrement des coûts.

Le Ministère a assuré une surveillance et un leadership rigoureux en matière de finances à l'égard de la mise en œuvre de mesures d'économie budgétaire approuvées.

TPSGC a veillé à une intendance saine et à l'excellence en matière de gestion en demeurant résolu à planifier les ressources et à gérer l'effectif de manière efficace, tout en continuant à miser sur les leçons apprises et à communiquer les meilleures pratiques à l'échelle de la function publique.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est attribuable aux changements apportés aux priorités (centre d'expertise SIGMA), au processus d'attrition et au remaniement des ETP conformément à la mise en œuvre du Cadre de gestion financière.

Sous-sous-programme 1.9.2.3 : Services de gestion de l'information

Les Services de gestion de l'information se rapportent aux activités visant à assurer une gestion pertinente et performante de l'information à l'appui de la prestation de programmes et de services, à faciliter la prise de décisions éclairées, à faciliter la reddition des comptes, la transparence et la collaboration, ainsi qu'à conserver l'information et les documents au bénéfice de la présente génération et des générations futures en veillant à ce qu'ils demeurent accessibles. À titre de discipline, la gestion de l'information a pour objet d'orienter et d'appuyer la gestion performante et pertinente de l'information au sein d'un organisme, allant de l'étape de la planification et de l'élaboration des systèmes à celle de l'élimination ou de la conservation à long terme de l'information.

Les regroupements des services de gestion de l'information incluent : les services de conception de l'information; les services de gestion des données; les services de gestion des dossiers et des documents; les services de bibliothèque; les services de gestion du contenu; les services d'archives; les services de renseignements opérationnels et de soutien des décisions; et les Services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
132	131	(1)

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Ministère a amélioré les pratiques de gestion de l'information afin d'appuyer une prise de décisions efficace, a facilité le maintien des connaissances et a permis une meilleure prestation des services et des programmes du Ministère. Dans le cadre de l'initiative Gouvernement ouvert, il a produit quatorze ensembles de données aux fins d'utilisation publique, dont huit faisaient partie des ensembles de données les plus fréquemment téléchargés en janvier 2015.

TPSGC a mis en œuvre un nouveau modèle de prestation de services de gestion des dossiers, qui comprend un centre d'expertise et un modèle d'activités pour les directions générales, afin de mettre l'accent sur les obligations en matière de tenue de documents et de faire la promotion à l'interne de bonnes pratiques de tenue de documents. Il pourra ainsi veiller à ce que les employés du Ministère aient rapidement accès aux ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle et qui font état de lignes directrices et d'instructions claires quant à la gestion du cycle de vie de leurs renseignements.

TPSGC a augmenté son taux de conformité pour répondre aux demandes d'accès à l'information dans les délais prévus, lequel taux est passé de 92,7 % à 95,3 %, et a continué à donner de la formation et du soutien aux agents de liaison d'Accès à l'information et protection des renseignements personnels et aux employés du Ministère.

Le Ministère a continué à sensibiliser les employés du Ministère au sujet des exigences relatives au respect des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

TPSGC s'est conformé à toutes les exigences requises pour participer au programme pilote de « services d'achat en ligne », lequel facilite le paiement en ligne des frais d'enregistrement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et améliore la qualité du service. TPSGC offrira le service par l'intermédiaire du programme pilote à compter du 1er juin 2015.

Il n'existe aucun écart important entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

Sous-sous-programme 1.9.2.4 : Services de technologie de l'information

Les Services de technologie de l'information se rapportent aux activités dont le but est d'assurer l'utilisation pertinente et performante de la technologie de l'information, à l'appui des priorités gouvernementales et de la mise en œuvre des programmes afin d'accroître la productivité et d'améliorer les services offerts au public. La gestion de la technologie de l'information comprend la planification, la création (ou l'acquisition) d'applications, l'exploitation et la mesure du rendement.

Les regroupements des services de technologie de l'information incluent : l'informatique répartie; l'élaboration et l'entretien d'applications et de bases de données; l'informatisation de la production et des opérations; le réseau des télécommunications (données et voix); et la sécurité de la technologie de l'information.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
799	863	64

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Ministère a donné de meilleurs conseils aux clients quant à l'utilisation de la technologie, améliorant du coup la prestation des services aux clients ministériels. Il a ainsi pu établir plus efficacement les plans et les approches visant à maximiser la valeur de la technologie, en appui à la stratégie de service à la clientèle du Ministère.

TPSGC a saisi les occasions de mettre à profit les nouvelles technologies de GI-TI et l'approvisionnement stratégique pour améliorer les services, favoriser la collaboration et réaliser des économies, à l'appui des efforts visant à moderniser les méthodes d'exécution de ses activités et de prestation de ses services.

TPSGC a également établi une approche transparente et panministérielle en matière de GI-TI, fondée sur les normes, qui garantit des solutions de GI-TI économiques et efficientes, ainsi que des décisions relatives aux investissements en GI-TI qui sont harmonisées avec les priorités du Ministère et du gouvernement du Canada.

Le Ministère a également poursuivi la rationalisation du portefeuille des applications de technologie de l'information de TPSGC en créant des économies d'échelle, en réduisant les coûts opérationnels et les risques liés à la technologie de l'information vieillissante pour les activités du Ministère, tout en assurant les niveaux nécessaires d'intégration des processus et de l'information pour appuyer l'initiative de transformation des services de TPSGC.

Le Ministère a joué un rôle clé dans le cadre du programme de modernisation de la technologie de l'information du gouvernement du Canada en mettant en œuvre deux services administratifs pangouvernementaux à l'appui de la gestion des ressources humaines et de la gestion des dossiers.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est principalement attribuable à l'intégration d'employés mutés d'autres secteurs du Ministère.

Sous-sous-programme 1.9.2.5 : Voyages et autres services administratifs

Les Autres services administratifs incluent : les services de voyages du gouvernement du Canada, ainsi que les autres services internes qui ne correspondent à aucune autre catégorie des services internes. Les regroupements des Autres services administratifs incluent les services de voyage et d'autres services administratifs.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
0	2	2

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC s'est concentré sur la prestation de services de voyage de grande qualité à ses employés, selon le principe de l'optimisation des ressources, comme la garantie du tarif le plus bas en ligne et de faibles frais de transaction.

Le Ministère a également mis l'accent sur son engagement à réduire l'empreinte écologique associée aux voyages d'affaires en encourageant l'utilisation du train ou de la voiture au lieu de l'avion dans la mesure du possible.

[Sous-programme 1.9.3 : Services de gestion des biens]

Le sous-programme 1.9.3 : Services de gestion des biens est composé des trois sous-sous-programmes suivants : 1.9.3.1 : Services des biens immobiliers; 1.9.3.2 : Services du matériel; 1.9.3.3 : Services des acquisitions. Vous trouverez ci-dessous le nombre d'ETP et une analyse du rendement de chacun de ces sous-sous-programmes.

Sous-sous-programme 1.9.3.1: Services des biens immobiliers

Ils se rapportent aux activités ayant pour objet d'assurer une gestion des biens immobiliers qui soit durable et responsable sur le plan financier, tout au long de leur cycle de vie, afin de soutenir l'exécution rentable et efficace des programmes gouvernementaux. Les biens immobiliers correspondent aux titres, aux intérêts ou aux profits dans des terres, ce qui comprend les mines, les minéraux et les améliorations qui leur sont apportées, sur ou sous terre.

Les regroupements des services immobiliers incluent : l'acquisition, l'exploitation et la gestion; ainsi que la cession.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
12	12	0

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a renforcé la gestion des initiatives de gestion des locaux en simplifiant le cadre de planification des locaux des régions et des directions générales, lequel se rapporte aux intrants du plan de gestion des locaux du Ministère.

TPSGC a amélioré la gestion financière des services de gestion des locaux du Ministère en renforçant le processus budgétaire et le processus d'examen et en augmentant la capacité d'établissement de rapports financiers au sein du programme Services de gestion des locaux.

Le Ministère a également soutenu des services de gestion des locaux novateurs en continuant d'améliorer le processus de rétroaction et de sondage auprès des employés et en appliquant les idées novatrices de ceux-ci aux futurs projets, dans la mesure du possible.

Sous-sous-programme 1.9.3.2 : Services du matériel

Les Services du matériel se rapportent aux activités visant à assurer, de la part des ministères, une gestion du matériel qui soit durable et responsable sur le plan financier afin de soutenir l'exécution rentable et efficace des programmes gouvernementaux. Le matériel représente l'ensemble des biens mobiliers acquis par Sa Majesté la Reine du chef du Canada, à l'exception des fonds et des dossiers. La gestion du matériel correspond aux activités nécessaires pour acquérir, posséder, utiliser et aliéner le matériel, y compris la notion d'atteindre la plus grande efficience possible tout au long du cycle de vie des biens matériels.

Les regroupements des services du matériel incluent : l'acquisition, l'exploitation et la gestion; ainsi que la cession.

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
9	7	(2)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a renforcé et amélioré les processus de gestion du matériel du Ministère en adoptant une approche de gestion du cycle de vie.

Le Ministère a tiré profit des programmes de recyclage ministériels en vue de réduire l'empreinte écologique et a continué à renforcer les stratégies ministérielles de développement durable.

Le Ministère a également continué à mettre à jour les ensembles de politiques sur la gestion du matériel, ce qui a permis d'améliorer la gestion des biens et de l'approvisionnement.

Sous-sous-programme 1.9.3.3 : Services des acquisitions

Les Services des acquisitions se rapportent aux activités mises en œuvre dans le but de se procurer les biens et services requis pour répondre à une demande dûment remplie (y compris une définition complète et précise des exigences et la garantie que les fonds sont disponibles), et ce, jusqu'à la passation ou à la modification d'un marché.

Les regroupements des services des acquisitions incluent : l'acquisition des biens; l'acquisition des services; l'acquisition de biens de construction; et les autres acquisitions (acquisitions dont la définition ne cadre pas avec celle de biens et services).

Ressources humaines (Équivalent temps plein [ETP])

ETP prévus pour 2014–2015	ETP réels de 2014–2015	Différence pour 2014–2015 (ETP réels moins ETP prévus)
23	18	(5)

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a renforcé son cadre interne de gestion de l'approvisionnement et l'a mis en œuvre au moyen de communications, de formation et de soutien améliorés à l'intention des employés.

TPSGC a dirigé l'amélioration de la surveillance et du suivi de l'approvisionnement, en particulier en ce qui concerne les transactions de faible valeur, par l'intermédiaire d'une fonction d'assurance de la qualité solide.

Le Ministère a établi la SFDD en vue d'atteindre les cibles en matière d'achats écologiques et de gestion des déchets. Il a également contribué à réduire les émissions de gaz à effet de serre produites par les véhicules du parc automobile du Ministère.

Enfin, TPSGC a assuré un leadership quant à l'amélioration des innovations en matière d'approvisionnement, en tirant profit de nouveaux arrangements en matière d'approvisionnement pour réaliser des économies pour l'État.

Section III : Renseignements supplémentaires

Points saillants des états financiers

Les points saillants présentés dans cette section visent à donner un aperçu général des activités de TPSGC. Les états financiers condensés ci-après sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, qui établit une relation entre la consommation des ressources et les services fournis, au lieu de faire état de l'utilisation des autorisations, comme le font les sections I et II du présent rapport. La remarque 3 des *États financés ministériels consolidés* effectue le rapprochement de ces deux méthodes de comptabilité.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
État condensé et consolidé des résultats d'exploitation et de la situation financière nette du Ministère (non vérifié)
Pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2015
(en millions de dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus pour 2014–2015	Résultats réels de 2014–2015	Résultats réels de 2013–2014	Différence (résultats réels de 2014–2015 moins résultats prévus pour 2014–2015)	Différence (résultats réels de 2014-2015 moins résultats réels de 2013-2014)
Dépenses totales	4 776,2	5 239	5 152,8	462,8	86,2
Recettes totales	(2 492,2)	(2 578,7)	(2 698,2)	(86,5)	119,5
Coût de fonctionnement net avant les transferts et le financement du gouvernement	**2 284**	**2 660,3**	**2 454,6**	**376,3**	**205,7**

Dans l'ensemble, le coût de fonctionnement net (2 660,3 millions de dollars) a augmenté de 205,7 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent (2 454,6 millions de dollars). Les principaux écarts observés entre les dépenses et les recettes sont expliqués ci-dessous.

Dépenses

Dépenses réelles par rapport aux dépenses prévues

Les **dépenses de 2014–2015 étaient de 462,8 millions de dollars plus élevées que prévu** (dépenses prévues : 4 776,2 millions de dollars; dépenses réelles : 5 239 millions de dollars). Les explications des principaux écarts enregistrés pour les activités des programmes **Services de gestion des locaux et des biens immobiliers, Approvisionnements et Programmes et services spécialisés** figurent à la section II du présent rapport.

Dépenses réelles d'un exercice à l'autre

L'**augmentation de 86,2 millions de dollars des dépenses** (2014–2015 : 5 239 millions de dollars; 2013–2014 : 5 152,8 millions de dollars) s'explique principalement par :

- une hausse de 69,2 millions de dollars des dépenses dans le cadre du programme **Administration de la paye et des pensions fédérales** en raison des changements prévus aux projets de modernisation de la paye et des pensions;
- une hausse de 30,9 millions de dollars des dépenses dans le cadre du programme **Approvisionnements** en raison du volume d'activités accru du programme antivirus.

Cette augmentation est compensée par :

- une diminution de 9,7 millions de dollars des dépenses du programme du **receveur général du Canada** attribuable aux économies réalisées en raison de l'utilisation accrue des paiements électroniques.

Recettes

Recettes réelles par rapport aux recettes prévues

Les **recettes de 2014–2015 étaient de 86,5 millions de dollars plus élevées que prévu** (recettes prévues : 2 492,2 millions de dollars; recettes réelles : 2 578,7 millions de dollars). Les explications des principaux écarts enregistrés pour les activités des programmes **Approvisionnements** et **Services de gestion des locaux et des biens immobiliers** figurent à la section II du présent rapport.

Recettes réelles d'un exercice à l'autre

La **diminution de 119,5 millions de dollars des recettes** (2014–2015 : 2 578,7 millions de dollars; 2013–2014 : 2 698,2 millions de dollars) est principalement attribuable au programme **Services de gestion des locaux et des biens immobiliers** et à la réduction du volume d'activités de deux projets réalisés au nom de Service correctionnel Canada pour la construction et la modernisation de prisons partout au Canada.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada État condensé et consolidé de la situation financière du Ministère (non vérifié) En date du 31 mars 2015 (en million de dollars)			
Renseignements financiers	**2014–2015**	**2013–2014**	**Différence (2014–2015 moins 2013–2014)**
Passif net total	3 922,2	3 583,9	338,3
Total net des actifs financiers	(833,9)	(801,1)	(32,8)
Dette nette du Ministère[6]	**3 088,3**	**2 782,8**	**305,5**
Total des actifs non financiers	6 343,6	6 117,4	226,2
Situation financière nette du Ministère	**3 255,3**	**3 334,6**	**(79,3)**

La **situation nette du Ministère**, qui correspond à la différence entre la dette nette du Ministère et le total des actifs non financiers, a **diminué de 79,3 millions de dollars** (2014–2015 : 3 255,3 millions de dollars; 2013–2014 : 3 334,6 millions de dollars). Cette diminution s'explique par ce qui suit :

La **dette nette du Ministère,** qui représente la différence entre le passif net total et le total net des actifs financiers, **a augmenté de 305,5 millions de dollars** (2014–2015 : 3 088,3 millions de dollars; 2013–2014 : 2 782,8 millions de dollars). L'écart observé est principalement attribuable à une augmentation du passif environnemental à la suite du transfert de la Société d'expansion du Cap-Breton à TPSGC et à une hausse des obligations locatives relatives aux immobilisations corporelles à la suite de nouveaux baux, notamment celui visant le 90, rue Elgin, à Ottawa (Ontario).

Cet écart est compensé par :

une **augmentation de 226,2 millions de dollars des actifs non financiers** (2014–2015 : 6 343,6 millions de dollars; 2013–2014 : 6 117,4 millions de dollars), qui peut être expliquée de la manière suivante :

- une hausse de **588,2 millions de dollars pour l'acquisition d'immobilisations corporelles** principalement liées à des initiatives et projets immobiliers :
  - restauration et réhabilitation de la Cité parlementaire (240,8 millions de dollars);
  - remplacement du pont Pembroke (20,9 millions de dollars);
  - conception de nouveaux systèmes de technologie de l'information :
    - système de modernisation des services de paye (42 millions de dollars);
    - système de modernisation des services de pension du MDN (28 millions de dollars);

[6] La dette nette du Ministère représente tous les articles pour lesquels TPSGC devra obtenir des crédits afin de régler le passif.

- augmentation de **285 millions de dollars** pour l'acquisition de nouveaux immeubles en vertu de contrats de location-acquisition, en particulier celui visant le 90, rue Elgin, à Ottawa (Ontario) [225,6 millions de dollars].

Cette hausse est compensée par :

- une diminution de **647,9 millions de dollars** principalement attribuable:
  - à l'amortissement (391,6 millions de dollars);
  - aux aliénations, aux radiations et aux rajustements de biens (256,3 millions de dollars).

États financiers

L'ensemble complet des états financiers consolidés de TPSGC se trouve sur le site Web ministériel intitulé Rapports[xxv].

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires publiés dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2014–2015* se trouvent sur le site Web ministériel intitulé Rapports[xxvi].

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus
- Audits internes et évaluations
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et sur les grands projets de l'État
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
- Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé Dépenses fiscales et évaluation[xxvii] Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services et les programmes de TPSGC, veuillez communiquer avec :

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
11, rue Laurier, Place du Portage, Phase III
Gatineau (Québec) K1A 0S5
Canada

À l'attention de : Demandes de renseignements généraux[xxviii]

Courriel : Demandes de renseignements généraux[xxix]

Service de téléscripteur pour les personnes malentendantes : 1-800-926-9105

Annexe I : Définitions

Architecture d'harmonisation des programmes (*Program Alignment Architecture*) : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

Cadre pangouvernemental (*whole-of-government framework*) : Cadre mettant en correspondance les contributions financières des organisations fédérales recevant des crédits en harmonisant les programmes de ces dernières avec un ensemble de seize secteurs de résultats globaux à l'échelle du gouvernement qui sont regroupés dans quatre secteurs de dépenses.

Cible (*target*) : Rendement mesurable ou niveau de réussite qui devrait être atteint par une organisation ou dans le cadre d'un programme ou d'une initiative dans un délai précis. Les cibles peuvent être quantitatives ou qualitatives.

Crédit (*appropriation*) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires (*budgetary expenditures*) : Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, organisations ou particuliers; paiements à des sociétés d'État.

Dépenses législatives (*statutory expenditures*) : Dépenses approuvées par le Parlement en vertu de lois autres qu'une loi de crédit. La loi établit l'objet des dépenses ainsi que les modalités selon lesquelles elles sont engagées.

Dépenses non budgétaires (*non-budgetary expenditures*) : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues (*planned spending*) : En ce qui concerne les rapports sur les plans et les priorités et les rapports ministériels sur le rendement, les dépenses prévues renvoient aux montants approuvés par le Conseil du Trésor avant le 1er février. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre les montants supérieurs aux dépenses prévues présentées dans le Budget principal des dépenses.

Un ministère devrait être au courant des pouvoirs qu'il a demandés et obtenus. La détermination des dépenses prévues est une responsabilité ministérielle, et les ministères doivent être en mesure de justifier les dépenses et les charges présentées dans leurs rapports sur les plans et les priorités et leurs rapports ministériels sur le rendement.

Dépenses votées (*voted expenditures*) : Dépenses approuvées chaque année par le Parlement en vertu d'une loi de crédit. La formulation des crédits constitue les conditions principales en vertu desquelles ces dépenses peuvent être engagées.

Équivalent temps plein (*full-time equivalent*) : Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans un budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés selon un taux d'heures de travail désignées par rapport aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Établissement de rapports sur le rendement (*performance reporting*) : Processus de communication de renseignements sur le rendement fondés sur des données probantes. L'établissement de rapports sur le rendement soutient la prise de décision, la responsabilisation et la transparence.

Indicateur de rendement (*performance indicator*) : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

Plan (*plan*) : Illustration des choix stratégiques fournissant des renseignements sur la façon dont une organisation prévoit réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. En règle générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies sélectionnées et a tendance à être axé sur les mesures à prendre pour obtenir les résultats escomptés.

Priorités (*priorities*) : Plans ou projets choisis sur lesquels une organisation a choisi de mettre l'accent et d'établir des rapports durant la période de planification. Les priorités représentent les choses les plus importantes ou celles qui doivent être réalisées en premier pour favoriser l'atteinte des résultats stratégiques escomptés.

Programme (*program*) : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

Programme temporaire (*sunset program*) : Programme à durée limitée dans le cadre duquel aucun financement continu ni pouvoir stratégique n'est prévu. Lorsque le programme arrive à échéance, on doit décider de le poursuivre ou non. Si on décide de le renouveler, la décision précisera la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport ministériel sur le rendement (*Departmental Performance Report*) : Rapports sur les réalisations réelles des organisations financées par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats prévus établis dans le Rapport sur les plans et les priorités correspondants. Ces rapports sont présentés au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités (*Report on Plans and Priorities*) : Rapport fournissant des renseignements sur les plans et le rendement prévu des organisations financées sur une période de trois ans. Ce rapport est présenté au Parlement chaque printemps.

production de rapports sur le rendement *(performance reporting)* : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Rendement (*performance*) : Façon dont une organisation a utilisé ses ressources pour obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été ciblées.

Résultat (*result*) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, à une politique, à un programme ou à une initiative. Les résultats ne sont pas le fait d'une seule organisation, d'une seule politique, d'un seul programme ou d'une seule initiative. Ils relèvent plutôt de la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat stratégique (*Strategic Outcome*) : Avantage durable et à long terme pour la population canadienne qui est lié au mandat, à la vision et aux fonctions de base de l'organisation.

Résultats du gouvernement du Canada (*Government of Canada outcomes*) : Ensemble de seize objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans quatre secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de gestion, des ressources et des résultats (*Management, Resources and Results Structure*) : Cadre complet comprenant le répertoire de programmes, les ressources, les résultats, les indicateurs de rendement et les renseignements sur la gouvernance d'une organisation. On y décrit les liens hiérarchiques existant entre les programmes et les résultats, de même que les résultats stratégiques qu'ils contribuent à atteindre. Cette structure est établie à partir de l'architecture d'harmonisation des programmes.

Notes en fin de texte

i *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-38.2/

ii *Loi sur Services partagés Canada :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/

iii *Loi sur l'expropriation :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-21/

iv *Loi sur la production de défense :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/D-1/

v *Loi sur l'administration des biens saisis :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.3/

vi *Loi sur les biens de surplus de la Couronne :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-27/

vii *Loi sur la gestion des finances publiques :* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-11/

viii Selon les trois organisations occupant la plus grande superficie de plancher indiquées dans le Répertoire des biens immobiliers fédéraux (mètres carrés) : http://www.tbs-sct.gc.ca/dfrp-rbif/home-accueil-fra.aspx.

ix Bien qu'il s'agisse d'un programme de TPSGC, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement doit exercer ses activités de façon impartiale et indépendante. Les détails de ses activités et des résultats de son rendement sont énoncés dans le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement, qui est déposé à chaque Chambre du Parlement par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux après l'exercice, conformément aux exigences législatives.

x TPSGC @ votre service : Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/sc-cs/nsnnnr-ossr/2014-2015/tdm-toc-fra.html

xi *Comptes publics du Canada* : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

xii *Publications sur le budget des dépenses et lois de crédits – RPP* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/index-fra.asp

xiii Cadre pangouvernemental : http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

xiv *Comptes publics du Canada 2015 :* http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

xv Site Web de TPSGC : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/comm/index-fra.html

xvi Site Web du Ministère : www.pwgsc-tpsgc.gc.ca

[xvii] **Achatsetventes.gc.ca** : https://achatsetventes.gc.ca/initiatives-et-programmes/l-approvisionnement-eclaire

[xviii] **Rapports de vérification interne et d'évaluation - 2014/2015** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/bve-oae/rapports-reports/2014-2015-fra.html

[xix] **Édifice de l'Ouest** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/ouest-west/eo-wb-fra.html

[xx] **Édifice Sir-John-A.-Macdonald** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/mod-sjam-fra.html

[xxi] **Édifice Wellington** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/mod-wellington-fra.html

[xxii] **Édifice de l'Est** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/est-east/dfcest-eastblck-fra.html

[xxiii] **Édifice du Centre** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/centre/mod-dfccntr-cntrblck-fra.html

[xxiv] **Édifice de la Confédération** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/confederation-fra.html

[xxv] **Site Web ministériel intitulé Rapports** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/index-fra.html

[xxvi] **Site Web ministériel intitulé Rapports (Tableaux de renseignements supplémentaires)**, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/index-fra.html

[xxvii] **Dépenses fiscales du gouvernement du Canada** : http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

[xxviii] **Site Web Demandes de renseignements généraux** : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/comm/cn-cu-fra.html

[xxix] **Demandes de renseignements généraux** : questions@tpsgc-pwgsc.gc.ca